



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA
INGENIERIA INDUSTRIAL

Titulo

Manual de procedimientos de los servicios ofertados por el taller de la empresa
CASA McGregor sucursal Managua.

AUTOR

Br. Oscar Mercedes González Sotelo

TUTOR

M.Sc. Freddy Fernando Boza Castro

Managua, 20 de Mayo 2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria

DECANATURA

A: Brs. Oscar Mercedes González Sotelo
DE: Facultad de Tecnología de la Industria
FECHA: Lunes 22 de febrero del 2016

Por este medio hago constar que su trabajo de protocolo Titulado "Manual de procedimientos de los servicios ofertados por el taller de la empresa CASA McGregor sucursal Managua", para obtener el título de Ingeniero Industrial y que contará con el Ing. Freddy Fernando Boza Castro como tutor, ha sido aprobado por esta decanatura por lo que puede proceder a su realización.

Cordialmente,




Daniel Claudio Horney
Decano

C/c Archivo

Managua, 19 de mayo 2016.

Ing. Daniel Cuadra Horney
Decano FTI.
Su despacho.

Estimado Ing. Cuadra, reciba un cordial saludo.

El motivo de la presente es para hacerle llegar el visto bueno como tutor de la monografía que tiene por título **"Manual de procedimientos de los servicios ofertados por el taller de la empresa CASA McGregor , sucursal Managua."** del Br. Oscar Mercedes González Sotelo, para que esta sea sometida a defensa por el jurado que usted considere conveniente nombrar, y que el Br. González Sotelo pueda optar al título de Ingeniero Industrial.

Agradeciendo su atención a la presente, me despido

Atentamente



Ing. Freddy Fernando Boza Castro
Tutor

CONSTANCIA

A quien concierne.

Por este medio se hace constar que el joven Oscar Mercedes González Sotelo con cédula de identidad 001-290492-0053P, se encuentra trabajando en nuestra empresa, su proyecto de tesis que lleva por tema: "Manuel de Procedimientos de los Servicios Ofertados por el Taller de Servicios de Casa McGregor Sucursal Managua", con el cual esperamos las sugerencias y aportes brindados por el joven en el transcurso y finalización de este documento.

Sin más que agregar, me despido, poniéndome a la orden para cualquier consulta.

Atentamente

A blue ink handwritten signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "CASA MCGREGOR S.A." at the top and "DEPENDENCIA DE SERVICIOS" at the bottom, with a stylized logo in the center.

Ing. Carlos Sevilla Arrieta
Gerente de Servicios Técnicos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Tecnología de la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

GONZÁLEZ SOTELO OSCAR MERCEDES

Carne: 2011-39884 Turno Diurno Plan de Estudios 971A de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es EGRESADO de la Carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL.

Se extiende la presente CARTA DE EGRESADO, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los dos días del mes de octubre del año dos mil quince.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez
Secretario de Facultad



INDICE

CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES	1
1.1 RESUMEN EJECUTIVO	2
1.2 INTRODUCCION	4
1.3 ANTECEDENTES	6
1.4 JUSTIFICACION	8
1.5 OBJETIVOS	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivo Específicos:	9
1.6 MARCO TEORICO	10
1.6.1 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD	10
1.6.2 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD:	11
1.6.3 DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	12
1.6.4 FUNCIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:	14
1.6.5 ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: (Almansa)	15
CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE CASA MCGREGOR.....	18
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	19
2.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	20
2.3 PLANEACION ESTRATEGICA	20
2.3.1 MISIÓN Y VISIÓN	20
2.3.2 VALORES.....	21
2.3.3 DISCIPLINA GENERAL DE LA EMPRESA	21
2.3.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES	23
2.3.5 DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES POR ÁREA.	25
2.3.6 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADO DE ENCUESTAS	26
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	31
3.1 MAPA DE PROCESOS	32
3.2 ARBOL DE PROCESOS	34

3.3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DEL TALLER DE SERVICIOS DE LA EMPRESA CASA MCGREGOR.	38
3.4	PROCESOS.....	39
3.4.1	IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS Y.	39
3.4.2	CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	41
3.4.3	FORMATOS UTILIZADOS EN EL LEVANTAMIENTO DEL PROCESO	41
3.4.4	INSTRUCTIVO DE LLENADO.....	42
3.5	“MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TALLER DE SERVICIOS DE CASA MCGREGOR SUCURSAL MANAGUA”	44
3.5.1	PROCESO DE REPARACION Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	45
3.5.2	PROCESO DE SALIDAS DE CARRO TALLER	64
3.5.3	PROCESO DE GESTIÓN HUMANA	74
3.5.4	PROCESO DE GESTION FINANCIERA	88
3.5.5	PROCESO DE GESTION INFORMATICA	97
3.6	MANUAL DE FUNCIONES.....	104
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		116
4.1	CONCLUSION	117
4.2	RECOMENDACIONES	118
4.3	BIBLIOGRAFÍA.....	119
4.4	ANEXOS	120

CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

1.1 RESUMEN EJECUTIVO

La presente monografía consiste en el planteamiento de la propuesta de un manual de procedimientos de los servicios ofertados por el taller de servicios de casa McGregor sucursal Managua.

Esta propuesta de manual pretende realizar un diagnóstico de la situación actual del taller referente a la administración de los procesos, con este diagnóstico se determinara los procesos necesarios para brindar el servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos, de tal forma que estos se documenten con sus fichas, procedimientos y diagramas de flujos.

Esta monografía se desarrolla a lo largo de cuatro capítulos. El primer capítulo trata de los aspectos generales, en este se plantea la introducción, los antecedentes, justificación, objetivos y marco teórico.

En el capítulo 2 se aborda la descripción de casa McGregor incluyendo una reseña histórica de su nacimiento como empresa, la planeación estratégica implementada por esta, los valores que se practican internamente, presentación del taller de servicio, así como un análisis de resultados de encuesta, donde se determinaron los principales problemas percibidos por el cliente en el taller de servicios, de igual manera se establece la propuesta de un plan de acción en el cual se plantean soluciones que podrían beneficiar al taller tanto en el mejoramiento del servicio de reparación de equipos como en la calidad de atención al cliente.

Continuamos con la presentación del manual de procedimientos y funciones que se describe en el capítulo 3, el cual inicia con el mapa de procesos general del taller de servicios de casa McGregor, este se complementa con los arboles de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, tras esto se ha realizado la identificación y caracterización de los procesos para ser codificados y presentados en los formatos donde se describen cada uno de estos, este capítulo finaliza con la presentación de los procesos del taller de servicios y la descripción de los puestos de trabajos involucrados en estos procesos.

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

En el último capítulo se describen las conclusiones y se plantean las recomendaciones, con el fin de brindar al taller de servicios una herramienta que sirva de capacitación y mejora continua en el proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos.

1.2 INTRODUCCION

En un mundo donde la economía y los negocios giran en torno a la globalización, las organizaciones modernas deben implementar directrices donde el mejoramiento continuo de la calidad este orientado a atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación hacia los procesos forma parte de las organizaciones exitosas. Las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos, por lo que resulta relevante potenciar este concepto, considerando que el objetivo fundamental de la actividad productiva es la planificación de los acontecimientos futuros y la programación de las actividades intrínsecas a este proceso con el fin de optimizar la gestión y consecución de los objetivos organizacionales de manera que permitan a la gerencia tomar decisiones que buscan crear y maximizar el valor de la empresa.

CASA McGregor es una empresa que ofrece soluciones integrales por medio del suministro de equipos de calidad mundial para el comercio, las industrias manufactureras, metalmecánica, minera agropecuaria y de la construcción.

El objetivo final es que los usuarios de los equipos que distribuyen sean más eficientes y productivos en sus labores, para lo cual cuenta con un taller de servicio técnico en el cual se brindan reparaciones de equipos (motores briggs & stratton, moto cierras, soldadores, podadoras, bombas de agua, equipos metabo, trapp, sthil, Lincoln, schulz.).

En el taller de servicio de CASA McGregor la gerencia ha presentado la necesidad de la elaboración de un manual de procedimientos, que les ayude en el cumplimiento de los propósitos y objetivos de forma efectiva y ordenada, así como en la simplificación del que hacer del taller y de sus colaboradores.

Al no contar con un manual de procedimientos se pueden presentar muchos inconvenientes tales como la falta de documentación de los procesos, control del cumplimiento de las rutinas de trabajo, coordinación actividades, supervisión del trabajo, agilización y desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en el taller de servicio

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

Debido a la necesidad del taller de servicio de la empresa CASA McGregor el presente documento tiene como fin la elaboración de un manual de procedimientos orientado a los procesos que se llevan a cabo al brindar el servicio de reparación de equipos de dicho taller, el cual permitirá establecer y señalar procedimientos a cumplir en los diferentes cargos para facilitar el logro de los objetivos enfocados en la rentabilidad y efectividad.

1.3 ANTECEDENTES

El taller de servicio de la empresa CASA McGregor ha implementado cambios organizacionales para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos.

Actualmente este taller ofrece los servicios de reparación de equipos (motores briggs & stratton, moto cierras, soldadores, podadoras, bombas de agua, equipos, metabo, trapp, sthil, Lincoln, schulz.), para lo cual cuenta con un equipo capacitado en la materia dispuestos a enfrentar con orgullo y seguridad nuevos retos, a pesar de los constantes cambios de la tecnología.

En este taller hasta la fecha los procesos, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan no han sido registrados y documentados de manera ordenada, sistemática e integral de tal forma que se pueda obtener una información detalladamente clara de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de dicho taller.

Durante el transcurso de operación de este taller de servicio no se ha elaborado un manual de procedimientos que les permita una adecuada documentación de los procesos que se llevan a cabo al brindar el servicio de reparación necesario para cumplir con las expectativas de los clientes.

Al analizar el funcionamiento del taller este presenta algunos problemas en cuanto a cumplimiento de rutinas de trabajo, coordinación de actividades, descripción de tareas, supervisión del trabajo, esto debido a que no poseen un manual de procedimientos y esto no reúne los aspectos para una mejor ejecución del trabajo, lo cual genera desorientación acerca de la manera de realizar un trabajo determinado, desviaciones arbitraria de responsabilidades, falta de supervisión, desconcentración de las tareas del taller, llegando a tener como consecuencia: malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado, incumplimiento de las actividades, trabajo mal ejecutado y así hasta llegar a la insatisfacción por parte del cliente por el retraso en el servicio prestado por el taller.

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

El manual de procedimientos para el taller de servicio de la empresa CASA McGregor representara la forma más adecuada para instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad de cada una de sus áreas.

1.4 JUSTIFICACION

En la actualidad, el establecimiento de los procesos y procedimientos se ha convertido en una herramienta de suma importancia en el desempeño exitoso de toda empresa.

Con el fin de hacer posible el desarrollo del taller servicio y transformar a la empresa, es necesario establecer procesos y procedimientos que sean efectivos.

El incremento de las expectativas de los clientes al recibir el servicio de reparación de equipos en el taller de CASA McGregor ha incentivado a la gerencia a realizar mejoras en los procesos que se llevan a cabo al brindar el servicio de reparación de estos equipos.

Tomando en cuenta los esfuerzos que ha realizado la gerencia para mejorar la calidad de los servicios ofertados se considera que para lograr una mejora en tales servicios es importante la elaboración de un manual de procedimientos donde se documenten los procesos involucrados en la reparación de equipos con las expectativas y características esperadas por los clientes.

La elaboración de este manual de procedimientos permitirá a la gerencia registrar el proceso de atención al cliente, reparación, descripción de cada puesto de trabajo del proceso, mapa del proceso, ficha del proceso del diagrama de flujo de tal manera que brinden servicios de calidad, confiabilidad, y excelencia.

En el aspecto disciplinar, este trabajo será de gran importancia, dado el enfoque del mismo, ya que será muy exclusivo por el tipo de empresa en la que se desarrolla.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Propuesta de manual de procedimientos de los servicios ofertados por el taller de la empresa CASA McGregor sucursal Managua

1.5.2 Objetivo Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del taller de servicio de la empresa CASA McGregor referente a la administración de los procesos.
- Determinar los procesos necesarios para brindar el servicio de reparación de equipos.
- Documentar cada uno de los procesos con sus fichas, procedimientos y diagramas de flujo.

1.6 MARCO TEORICO

1.6.1 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

Desde el punto de vista de los clientes, las empresas existen para proveer un bien o servicio, ya que estos necesitan bienes o servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas.

La exigencia fundamental de los clientes es que los productos sean de calidad. Con respecto a estas características es que llegamos a diversas clasificaciones de los enfoques conceptuales de calidad:

Se acepta la definición de la calidad como ***“el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”***. (ISO 9000, 2008)

La calidad según Joseph Juran la define como la adecuación al uso, es decir, como la traducción de las necesidades de los clientes en las especificaciones.

Edward Deming la define como el grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y adecuado para el mercado, es decir optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad. (Carro Paz & Gonzalez Gomez) (Camison , Cruz, & Gonzalez, 2007)

La percepción del cliente acerca del grado con el cual sus necesidades y expectativas han sido cumplidas provoca que una empresa genere más valor para el cliente de mejor manera que sus competidores.

Las empresas tienen la responsabilidad de proveer bienes y servicios de calidad, es decir que reúnan las condiciones o requisitos que exijan los clientes.

Para cumplir con esta responsabilidad es necesario adoptar los principios de la calidad en el diseño y desarrollo de los procedimientos.

1.6.2 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD:

Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la Administración de la Organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización.

Participación del personal:

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.

Enfoque basado en procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficazmente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Cualquier actividad o conjunto de actividades que utilizan los recursos para transformar entradas en salidas se considera como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión:

Se debe identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Es decir, un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que persiguen un mismo fin para facilitar la comprensión del comportamiento de una industria.

Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de una compañía de forma tal que oriente la aplicación de los primeros 5 principios.

La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información para que tengan objetividad y posean apoyos en los datos y el análisis adecuado

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. En otras palabras que los proveedores son la primera etapa de una compañía.

1.6.3 DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Con el fin establecer lo que constituye un manual de procedimientos es imprescindible determinar el concepto de proceso. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

De acuerdo con la ISO 9000:2008 se entiende que un proceso **es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados."**

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La realización de un proceso se da mediante la forma establecida que muestran una serie de actividades relacionadas entre sí y que explican de manera clara y precisa quien, que, como, cuando, donde y con que se realiza cada una de estas actividades los que nos lleva a la definición de procedimiento.

La forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso se define como procedimiento. (ISO 9000, 2008)

La presentación de un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una dependencia o unidad administrativa, por lo que, surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un solo documento, denominado “Manual de Procedimientos”.

El manual de procedimiento es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área específica o a la totalidad de una dependencia, que contiene la descripción de las tareas y actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativas, o de dos o más de ellas.

Dichos manuales incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando sus responsabilidades y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar para el correcto desempeño de las actividades de la empresa. (Mendez Garcia, Jaramillo Vigueras, & Serrano Crespo, 2006)

Los Manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional, están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como, para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas.

1.6.4 FUNCIONES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

Para determinar las funciones del manual de procedimientos se ha tomado como referencia al autor K.H Spencer en su libro manual básico de auditoria interna; entre estas tenemos:

- ✓ Construir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- ✓ Integrar una guía de trabajo a ejecutar ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades en un proceso, al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto.
- ✓ Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- ✓ Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad administrativa, facilitando su incorporación a la misma.
- ✓ Auxiliar al analista de procedimientos en la revisión y simplificación de los mismos.
- ✓ Facilitar a los órganos superiores la supervisión del trabajo, verificando así el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

Los manuales de procedimientos son importantes ya que estos brindan muchas ventajas que permiten conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución de tal manera que se pueda establecer un sistema de información o modificar el ya existente.

También estos ayudan a controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

1.6.5 ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: (Almansa)

Un manual de procedimientos deberá estar constituido de la siguiente forma:

Encabezado:

Este es utilizado para identificar cada procedimiento debe contener los siguientes elementos:

- ✓ Logotipo y nombre de la empresa.
- ✓ Leyenda o título: Manual de procedimientos.
- ✓ Nombre del área emisora del manual
- ✓ Nombre del proceso que se aplica.
- ✓ Fecha de elaboración.
- ✓ Numero de secuencia de página.

Presentación de los procedimientos:

Hace referencia a todos los procedimientos que se van a describir en el manual, los cuales deben redactarse de forma sencilla, sintetizada. se deberán analizar cada uno de los procedimientos considerando los siguientes puntos:

- ✓ Nombre del procedimiento.
- ✓ Objetivo del procedimiento.
- ✓ Normas y políticas de operación.
- ✓ Descripción de los procedimientos.
- ✓ Formatos e instructivos de llenado.
- ✓ Diagrama de flujo.

Nombre del procedimiento:

El nombre del procedimiento deberá dar idea clara de su contenido.

Objetivo del procedimiento:

El propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el procedimiento. El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar: Que se hace; y la segunda, Para que se hace.

Cuando en una misma área se llevan a cabo varios procedimientos, por cada uno de ellos se deberá incluir un objetivo.

Normas y políticas de operación:

Son las bases jurídicas y administrativas que sustentan la naturaleza y fines de una actividad respecto a las funciones, operaciones es desarrolladas por cada área que integran la empresa.

Responsabilidad de los jefes de las áreas frente al manual de procedimientos:

Corresponderá a los Jefes de áreas funcionales, frente a los manuales de procedimientos:

- ✓ Dirigir su diseño, establecimiento, aplicación y control.
- ✓ Propender por el cumplimiento y actualización de los manuales establecidos.
- ✓ Detectar las necesidades de creación y actualización de procedimientos de acuerdo a nuevas normas y tecnologías, por medio de un seguimiento permanente.
- ✓ Proponer a las oficinas encargadas, los cambios necesarios que lleven a la reestructuración de las áreas y al cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Ser base para la evaluación del desempeño tanto a nivel individual como de la unidad o dependencia.

Descripción del procedimiento:

Es la secuencia lógica y cronológica de las distintas actividades u operaciones relacionadas que precisan de manera sistemática el cómo realizar una función o aspecto de ella, señalando quien, como, cuando, donde y para qué han de realizarse, así como los registros a utilizar de tal forma que se asegure su realización satisfactoria.

Para elaborar procedimientos se deben considerar dos aspectos:

- ✓ Descripción de las actividades de un procedimiento
- ✓ Diagrama de flujo

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan las distintas áreas de la entidad y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Diagrama de flujo:

En el diagrama de flujo debe de representarse gráficamente la secuencia lógica de las actividades descritas en un procedimiento documentado, mostrando las áreas administrativas que intervienen en el desarrollo del mismo (Mendez Garcia, Jaramillo Viguera, & Serrano Crespo, 2006).

Lo beneficios que ofrece un diagrama de flujo son (Mexico, 1994):

- ✓ Explica las actividades que componen un procedimiento a través de símbolos y textos condensados.
- ✓ Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.
- ✓ Reducir, la cantidad de explicaciones que se dan en la narración descriptiva,
- ✓ Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.
- ✓ Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- ✓ Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).
- ✓ Permite analizar cada actividad por sí misma y su relación con las demás.
- ✓ Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

Además el diagrama de flujo brinda la visualización completa del flujo de información, con el cual se puede analizar y evitar las posibles duplicidades de actividades que no agregan valor al área.

CAPÍTULO 2:

DESCRIPCIÓN DE CASA MCGREGOR

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Casa McGregor nace de la actividad comercial que desempeñaba el Sr. Donald Albert McGregor desde el año 1938, cuando siendo representante de varias firmas extranjeras era uno de los principales suplidores para la industria minera en Nicaragua.

El Sr. McGregor fallece en 1942 y retoma su liderazgo su esposa, Doña Albertina (Tina) López de McGregor, continuando la marcha del negocio de su marido. Para operar los negocios de su marido, Dona Tina forma la sociedad D.A.McGregor Sucesores.

Doña Tina se apoya nombrando Gerente General al Sr. William Fister quien funge como Gerente hasta 1946. Desde 1947 hasta 1960 funge como Gerente General el Sr. Gabriel Ramos, quien dirige el negocio con gran fervor, devoción y profesionalismo. Bajo la Gerencia de Don Gabriel, se forma Casa Comercial McGregor, S.A. en 1954. Desde la muerte de su marido en 1942, hasta la fecha en que falleció en 1997, o sea por un periodo de cincuenta y cinco años, estuvo a la par de Dona Tina el Sr. Carlos A. Zarruk, quien llegó a ser una institución muy querida en Casa McGregor.

En la actualidad Casa McGregor es una empresa que ofrece soluciones integrales por medio del suministro de equipos de calidad mundial para el comercio, las industrias manufactureras, metalmecánica, minera agropecuaria y de la construcción. El objetivo final es que los usuarios de los equipos que distribuimos sean más eficientes y productivos en sus labores. El éxito de Casa McGregor se debe al gran sentido de servicio al cliente que mantenemos en la empresa, lo cual vuelve a Casa McGregor totalmente confiable para nuestros clientes.

En la Casa McGregor del siglo XXI, el Ing. Donald A. McGregor López es su Presidente, el Sr. Roberto McGregor es Director y Donald A. McGregor Raskosky es su Gerente General

2.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El taller de servicios de casa McGregor surge como resultado del crecimiento de la demanda de los productos y de la necesidad de ofrecer soluciones técnicas a los usuarios de los equipos distribuidos por casa McGregor.

El propósito del taller tiene como fin consolidar la confianza de los clientes a casa McGregor proporcionando asistencia técnica, mantenimiento, reparación de los equipos comerciales, industriales, manufactureros, metalmecánicos, mineros y de construcción que se encuentran en esta casa comercial.

Actualmente el taller de servicios de casa McGregor cuenta con un capital humano compuesto de 10 colaboradores capacitados; y herramientas de trabajo especializadas las cuales le ha permitido brindar con éxito soluciones técnicas a los usuarios de los equipos distribuidos por casa McGregor.

Este taller cuenta con grandes reconocimientos y capacitaciones de organizaciones internacionales y nacionales como: STHIL, Lincoln, Metabo y MITRAB.

2.3 PLANEACION ESTRATEGICA

Actualmente Casa McGregor ha establecido como parte de su planeación estratégica la misión y visión que a continuación se declaran:

2.3.1 MISIÓN Y VISIÓN

Proveer soluciones tecnológicas integrales y confiables que mejoren la eficiencia y la rentabilidad de nuestros clientes.

De acuerdo con la literatura consultada la misión y visión deben ser declaradas de manera individual dado a que:

Una misión describe el propósito y negocio actual de la empresa (“quienes somos”, “que hacemos”, “porqué estamos aquí”,) esta debe de comunicar el propósito de la empresa de manera específica de tal forma que la empresa adquiera su propia identidad.

Una visión describe las aspiraciones de la administración para el futuro, bosquejando el curso estratégico y direccional de la empresa es decir una visión refleje el futuro deseado de la empresa (“hacia dónde vamos”).

Estos criterios de declaración de misión y visión son planteados de acuerdo con lo establecido en el libro Administración estratégica teoría y casos de Arthur Thompson, Margaret Peteraf, John Gamble y A.J Strickland.

En base a lo descrito anteriormente se hace la siguiente propuesta de misión y visión para casa McGregor:

MISION

Proveer soluciones tecnológicas integrales y confiables que mejoren la eficiencia y la rentabilidad de nuestros clientes.

VISION

Consolidarnos como el principal suplidor de servicios, equipos e insumos para la agro-industria en el país, manteniendo la calidad y confiabilidad para nuestros clientes.

2.3.2 VALORES

Confiabilidad: cumplimos lo prometido, seguros de nuestra calidad.
Excelencia: tenemos el hábito de lograr grandes cosas, siendo excepcionales en los detalles.

Sostenibilidad: excelencia ahora y siempre.

2.3.3 DISCIPLINA GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa CASA McGregor se dirige bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Reglamento interno de CASA McGregor aprobado por la gerencia general y el ministerio del trabajo.

- | | |
|---|--|
| 1) De la comisión mixta de higiene y seguridad de trabajo | 6) De las aplicaciones de las medidas disciplinarias |
| 2) De la higiene, seguridad ocupacional y la salud | 7) De las estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales |
| 3) De la preservación de las medidas de seguridad | 8) De las faltas graves |
| 4) De la prevención y protección contra incendios | 9) De las faltas leves |
| 5) De la salud de los trabajadores | 10) De las faltas muy graves |
| | 11) De las jornadas de trabajo |

- | | |
|---|--|
| 12)De las jornadas de trabajo, del salario,
las vacaciones, descansos y permisos | 27)Objetivos y ámbito de aplicación |
| 13)De las vacaciones | 28)Obligaciones de los trabajadores |
| 14)De los descansos y permisos a los
trabajadores | 29)Obligaciones y derechos del
empleador |
| 15)Deberes de la empresa | 30)Primeros auxilios |
| 16) Deberes del personal: | 31)Prohibiciones a los trabajadores |
| 17)Definiciones | 32)Reglamentación de uso energético |
| 18)Del orden y la limpieza | 33)Requisitos para el nuevo personal |
| 19)Del régimen disciplinario socio laboral | 34)Salarios y formas de pago a
trabajadores y empleados |
| 20)Derecho de los trabajadores | 35)Sanciones |
| 21)Derechos y obligaciones del
empleador y trabajadores | |
| 22)Disposiciones finales | |
| 23)Disposiciones generales | |
| 24)Instancias autorizadas para su
aplicación | |
| 25)Medidas de extinción de incendios: | |
| 26)Objetivos generales | |

2.3.4 ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Figura 1. Organigrama general de Casa McGregor:

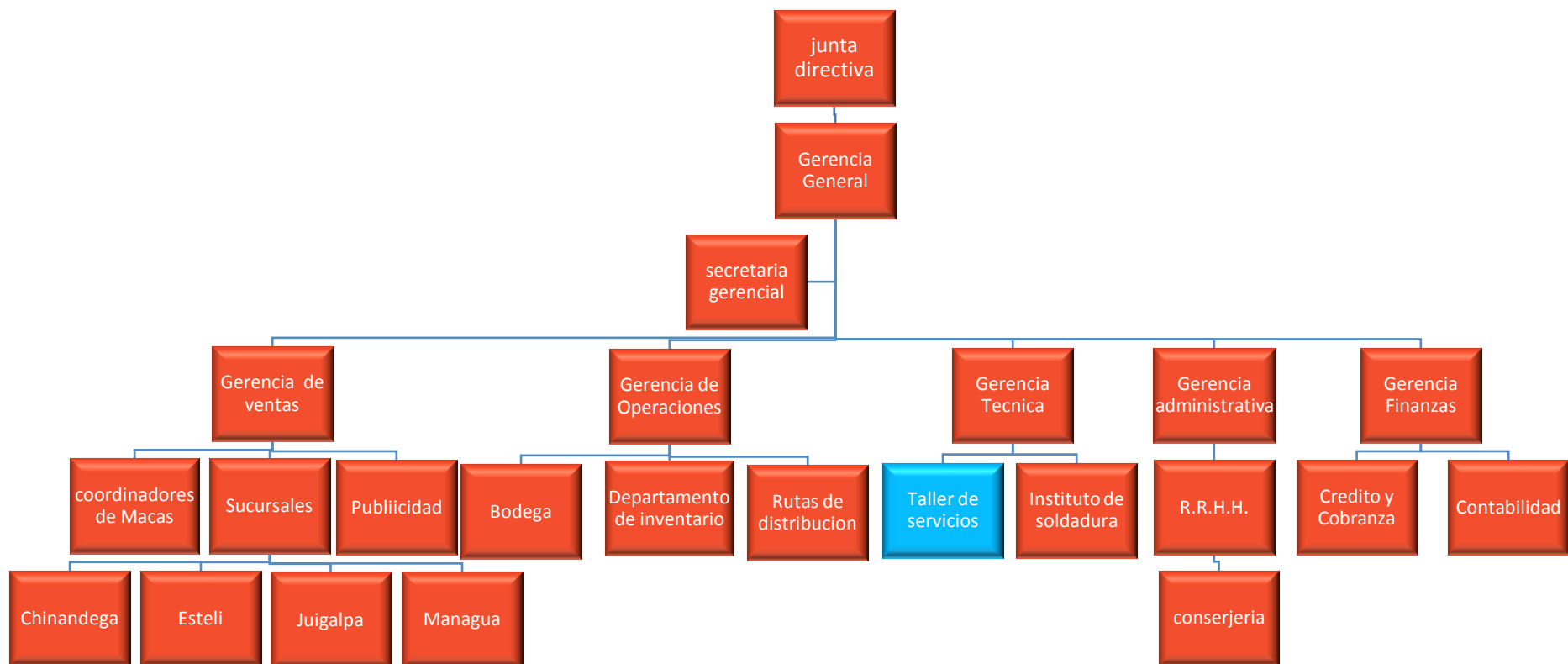
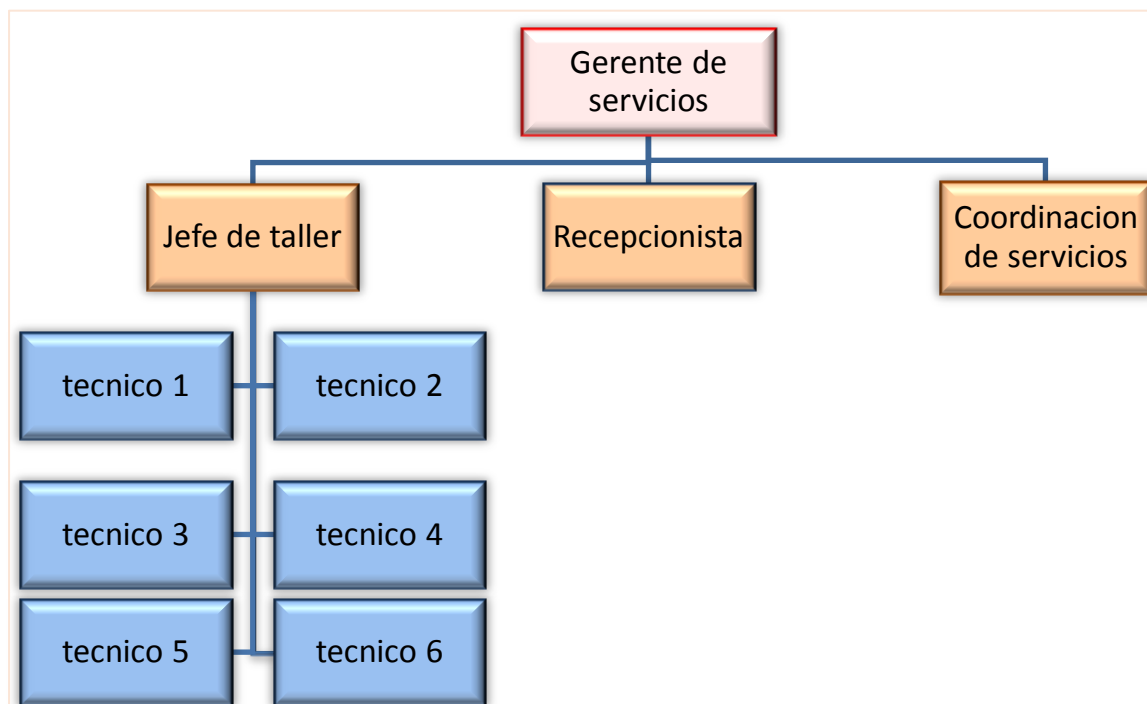


Tabla 1. Planta personal del taller de servicio de la empresa casa McGregor

Dependencia	Denominación Cargo	No. de Cargos
GERENCIA GENERAL	Gerente de servicios técnicos	1
RECEPCION	Recepcionista de equipos	1
TALLER	Jefe de taller	1
	Técnico de taller	6
COORDINACION DE SERVICIOS	Coordinadora de servicios	1

Figura 2. Organigrama del taller de servicios de la empresa casa McGregor



Fuente: Elaboración propia

2.3.5 DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES POR ÁREA.

A continuación se describen en forma global las funciones y responsabilidades de las áreas organizacionales del taller de servicio de casa McGregor.

Gerencia de Servicios Técnicos:

Asegurar que las actividades de mantenimiento y reparación de equipos se lleven adecuadamente cumpliendo con los requerimientos de programación, coordinación, control y calidad tanto de su personal a cargo como de los insumos que el proceso conlleve, de igual manera planificar y controlar las áreas componentes del taller de servicio a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Recepción:

Recibir, registrar al cliente y su equipo que solicita los servicios de reparación y/o mantenimiento del taller, así como facilitar la atención e información al cliente, de igual forma desarrollar relaciones públicas en cuanto a captación y conservación del cliente.

Coordinación de servicios:

Realizar las gestiones (traslado de repuestos, requerimientos del taller, cotizaciones, facturación y entrega de equipos) que garanticen la finalización del servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos con los resultados esperados por el cliente.

Jefe de Taller:

Supervisar y coordinar las actividades de reparación y/o mantenimiento de equipos de tal manera que se lleven a cabo con toda eficiencia y calidad. Debe de comprar los materiales para la reparación de equipos y dar notificación de pedidos de repuestos requeridos para que la reparación de equipos y servicio al cliente sea de la calidad que este requiere.

Técnico de Taller:

Ejecutar trabajos técnicos para dar el servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos con la calidad requerida por el cliente.

2.3.6 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADO DE ENCUESTAS

A continuación se presenta el análisis de las encuestas realizadas con el objetivo de determinar problemas o fallas en el servicio de reparación del taller de casa McGregor.

Población:

La población objeto de estudio estará constituida por los clientes atendidos por el taller de servicios de casa McGregor (promedio), que en su totalidad son 95 clientes los atendidos por el personal del taller.

Muestra:

Para la obtención de datos importantes en el desarrollo del proyecto se realizó un instrumento de recolección de la información que fue tabulado, para hacer los respectivos análisis y toma de decisiones.

$$n = \frac{(Z^2 * P * Q * N)}{(E^2 * (N - 1) + (Z^2 * P * Q))} \text{ Donde;}$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$N = 95$$

El tamaño de la muestra está dado por la necesidad actual del taller de incluir a todos los clientes para conocer el grado de satisfacción y poder obtener las inquietudes, inconformidades, las sugerencias de estos respecto a la atención en el taller.

De esta manera para el desarrollo de este trabajo se tuvo que cuenta la realización de las encuestas a clientes que visitaron las instalaciones del taller, de igual forma para obtener mejores resultado se realizó observación directa en el taller.

Para realizar la muestra, fue utilizado el método proporcional, donde el tamaño en cada estrato de la muestra es proporcional a su tamaño en la población. Con la información obtenida, las repuestas de los clientes se tabularan para su análisis.

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{(1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 95)}{(.05^2 * (95 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 95))} = 76 \text{ Encuestas}$$

GRAFICO 1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS ENCUESTAS

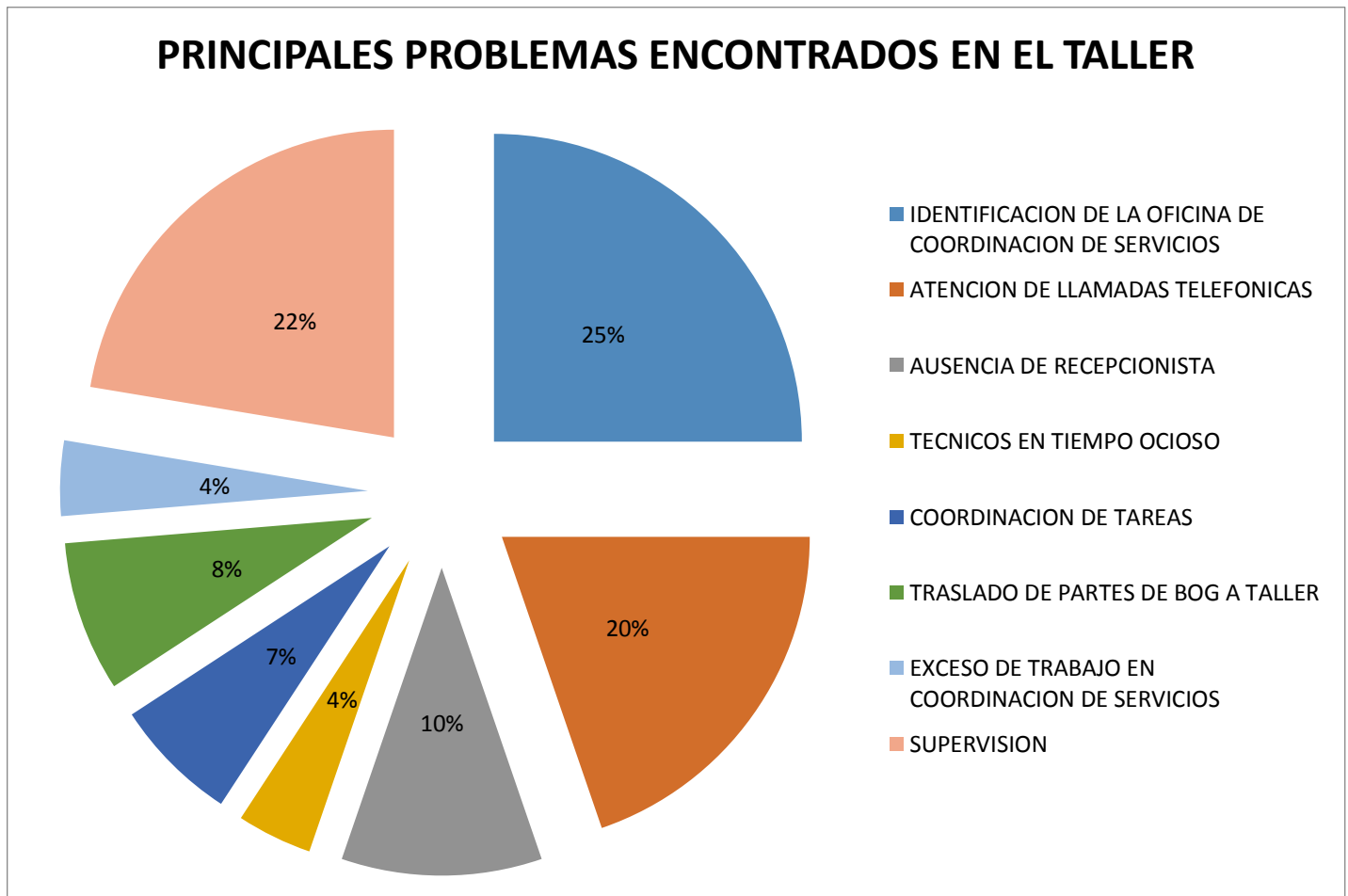


GRAFICO 1

Se puede observar en el grafico 1 que el 25% de los clientes han tenido problemas con la identificación de la oficina de la coordinación de servicios. Dado que no es visible y no se encuentra rotulada.

También según el grafico 1 se puede apreciar que el 20% de los clientes han expresado mala atención de las llamadas telefónicas dado a que casi nunca las atienden.

Se observa en el grafico 1 que el 22% de los clientes manifestó inquietud con la supervisión del área del taller.

El 10% de los clientes expreso molestias dado que el recepcionista en ocasiones no se encuentra en el puesto de trabajo.

El 8% de los clientes percibió un largo tiempo de espera en el traslado de la partes de bodega a taller.

El 7% de los clientes expreso que existe mala coordinación de tareas en área de taller dado a que en ocasiones se han observado técnicos realizando la misma actividad.

El 8% se atribuye a los clientes que observaron técnicos en tiempo ocioso, también a observaciones realizadas en área de taller, así como entrevistas en la cuales se determinó exceso de trabajo en área de coordinación de servicios.

Con el análisis realizado se pueden obtener los principales problemas que tiene el taller de servicios en cuanto a inconformidades de los clientes. A continuación se muestra una matriz de problemas en el proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos del taller así como unas propuestas de solución que ayudará a mejorar los servicios de reparación de equipos del taller:

Tabla 2. Plan de acción para el proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos

PROBLEMAS DEL PROCESO DE REPARACION Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS				
AREA	PROBLEMAS ENCONTRADOS/OPORTUNIDADES DE MEJORAS	EXPLICACION Y/O CONSECUENCIAS	SOLUCION PROPUESTA	BENEFICIOS
Recepción	No se atienden las llamadas telefónicas de los clientes que demandan el servicio del taller	Clientes se quejan de la atención de llamadas telefónicas ya que no son atendidos o tienen que esperar por largo tiempo	<ul style="list-style-type: none">Atención de llamadas telefónicas de manera rápida y amable.	<ul style="list-style-type: none">Mayor calidad del servicio del taller.Satisfacción de las expectativas del cliente.
Recepción	Clientes esperando por ser atendidos.	Clientes se quejan de la esperas en recepción por que el recepcionista no se encuentra.	<ul style="list-style-type: none">Capacitación para mejorar la atención al cliente.Supervisión de las tareas del recepcionista	<ul style="list-style-type: none">Mejor control de las tareas del recepcionistaReducción de los reclamos por la esperas en recepción.
Taller	Técnicos en tiempo ocioso	En ocasiones los técnicos se encuentran en tiempo ocioso.	<ul style="list-style-type: none">Supervisión para los técnicosAsignación de tareas como trabajos pendientes, tarea de limpieza, orden de las áreas de trabajo, limpieza de herramientas y equipos de trabajo, etc.)	<ul style="list-style-type: none">Mayor aprovechamiento del recurso humano.Mejores directrices de trabajo.Control del cumplimiento de las tareas de los técnicos.
taller	coordinación de tareas	Frecuentemente técnicos se encuentran realizando las mismas tareas lo que conlleva a confusión de funciones, molestias entre los técnicos, duplicación de trabajos, atrasos y desconcentración de las actividades asignadas a los técnicos.	<ul style="list-style-type: none">Capacitación del personal del taller.Planificación las actividades del taller.Programación de la asignación de los trabajos para los técnicos.supervisar los cumplimientos de las tareas asignadas.	<ul style="list-style-type: none">Mayor coordinación en las tareas asignadas,Mejora la eficiencia y rapidez en el cumplimiento de las actividades.Facilita la supervisión de las actividades.
Coordinación de servicios	Identificación de la oficina de coordinación de servicios	La oficina no se encuentra debidamente identificada; visible para el cliente,	<ul style="list-style-type: none">Rotular la oficina de coordinación de servicios.Brindar información sobre la ubicación de la oficina de coordinación de servicios.	<ul style="list-style-type: none">Mejor atención al cliente.

AREA	PROBLEMAS ENCONTRADOS/OPORTUNIDADES DE MEJORAS	EXPLICACION Y/O CONSECUENCIAS	SOLUCION PROPUESTA	BENEFICIOS
Coordinación de servicios	Exceso de trabajo	En la oficina de coordinación de servicios se realizan horas extras debido a exceso de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Programación de actividades para 8 horas laborales.	<ul style="list-style-type: none">• Eliminación de las horas extras.• Mejor control de las actividades realizadas.
Taller	Traslado de repuestos de bodega a taller	<ul style="list-style-type: none">• El proceso de traslado de repuestos de bodega a taller genera mucho tiempo provocando retraso en otras actividades.• El proceso consiste tanto para el cliente externo como interno (taller) en:<ul style="list-style-type: none">✓ Enviar facturación por el sistema para el cliente externo u orden de pedido para el cliente interno.✓ En bodega se imprime y se asigna un auxiliar para la búsqueda de los repuestos.✓ Darle salida y enviar un auxiliar o esperar un técnico para enviar los repuestos al taller.	<ul style="list-style-type: none">• Normalizar un técnico o auxiliar para las tareas de traslados de repuestos.	<ul style="list-style-type: none">• Reducción del tiempo de entrega de repuestos.• Mayor agilización en la reparación de equipos.
Gerencia de Servicios	Supervisión	Falta de supervisión	<ul style="list-style-type: none">• Supervisar el taller de servicios más frecuente	<ul style="list-style-type: none">• Control de las actividades del personal.• Identificación de problemas en el proceso de reparación de equipos.

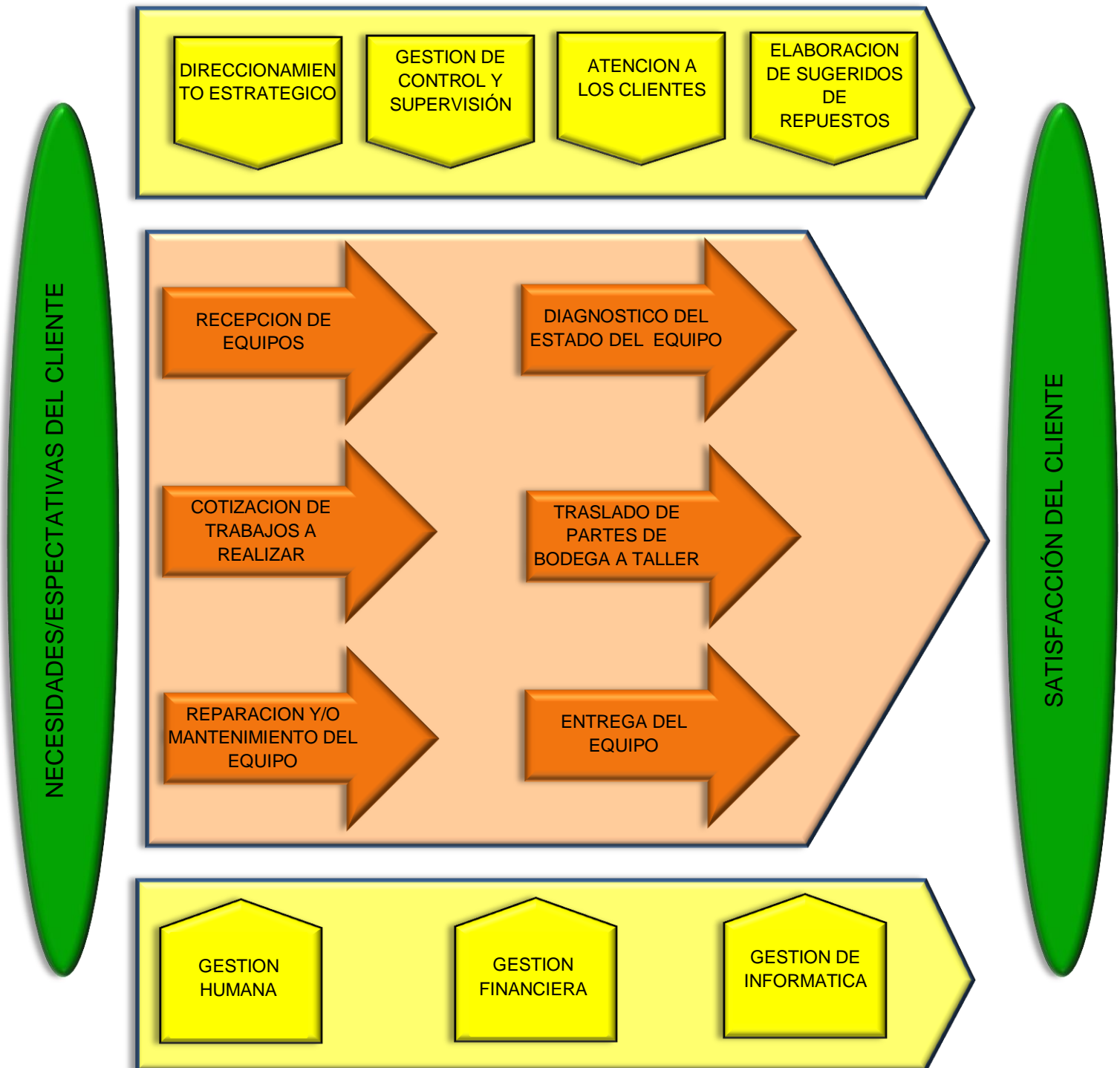
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1 MAPA DE PROCESOS

El mapa de proceso actual correspondiente al taller de servicios de la empresa casa McGregor, especifica los procesos estratégicos relativos a la planificación y establecimiento de políticas y estrategias, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios, de igual forma se especifican los procesos operativos (fundamentales) que definen a dicho taller y los procesos de apoyo (administrativos y técnicos) requeridos para la consecución de los anteriores así como la relación entre los mencionados.

En la Figura 3 se observa que en el taller se determinan cuatro (4) procesos estratégicos que atienden a las secciones que lo componen, seis (6) procesos fundamentales (operativos) directamente ligados a los servicios que presta el taller y cuyo objetivo final es la satisfacción del cliente y tres (3) procesos de Apoyo que incluye aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y operativos.

Figura 3. MAPA DE PROCESOS



3.2 ARBOL DE PROCESOS

El árbol de procesos desglosa los procesos estratégicos, operativos y apoyo que sustentan el macro proceso del taller de servicio, evidenciando al mismo tiempo los procedimientos que hacen posible la consecución de los mismos.

Para el levantamiento de la información contenida, se han consultado informes de actividades, y documentos del taller de servicio así como de las áreas que lo conforman.

A continuación se detallan cada uno de los árboles de procesos, que conforman el árbol total:

- ✓ Procesos estratégicos del mapa de procesos.
- ✓ Procesos operativos (fundamentales) del mapa de proceso.
- ✓ Procesos de Apoyo del mapa de proceso.

Figura 4. ARBOL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (PROCESOS ESTRATÉGICOS)

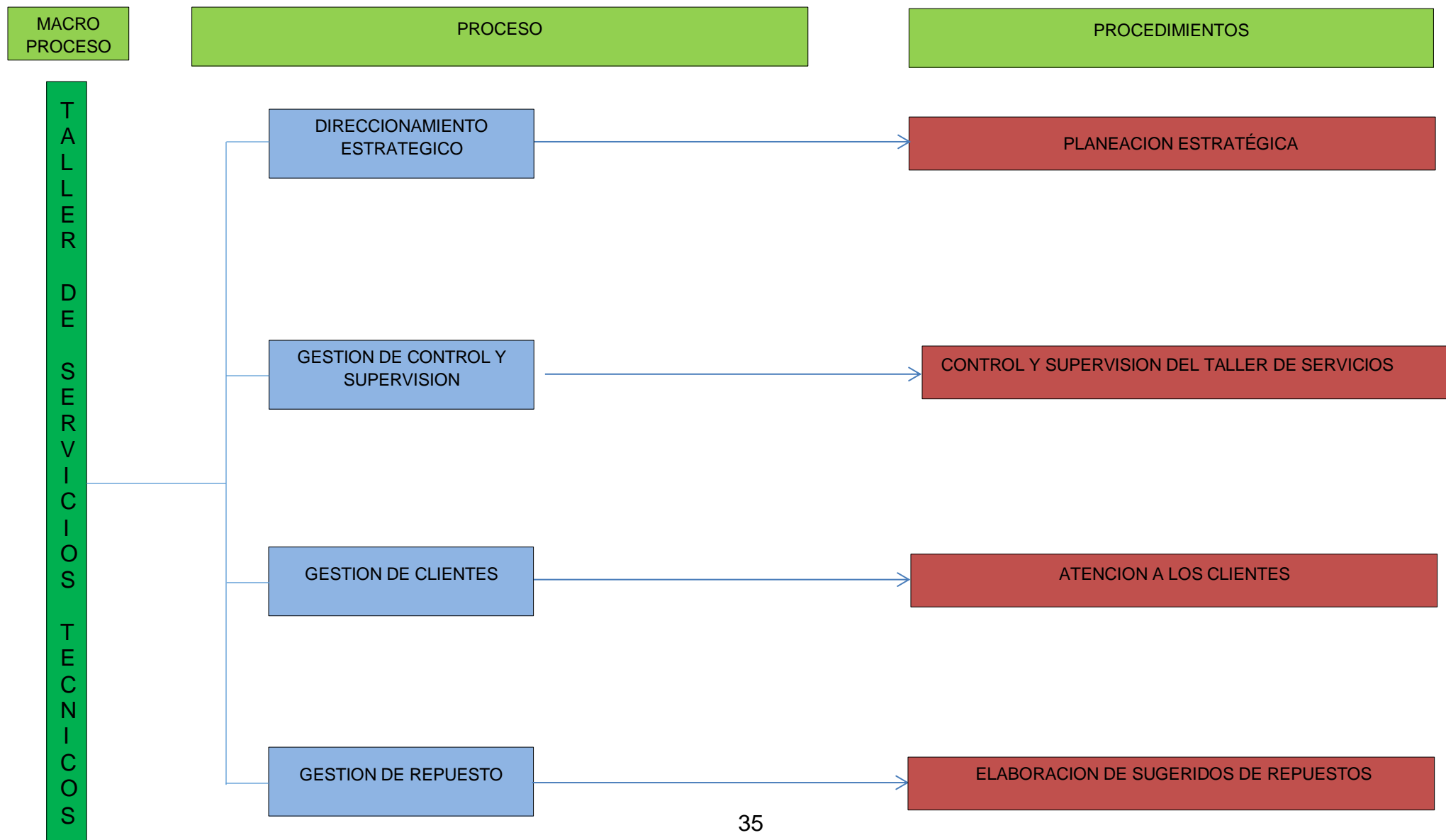


Figura 5. ARBOL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (PROCESOS OPERATIVOS)

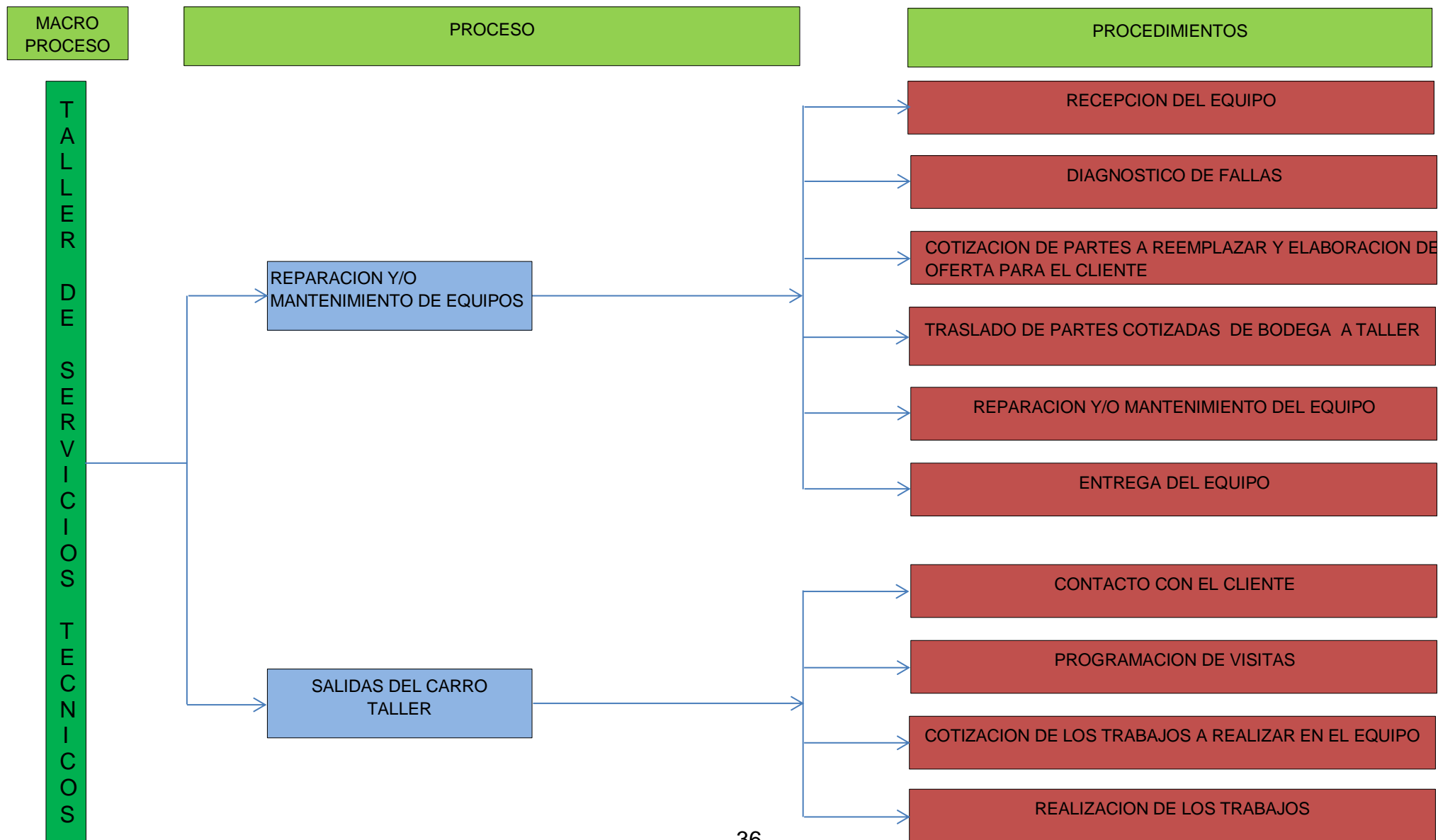
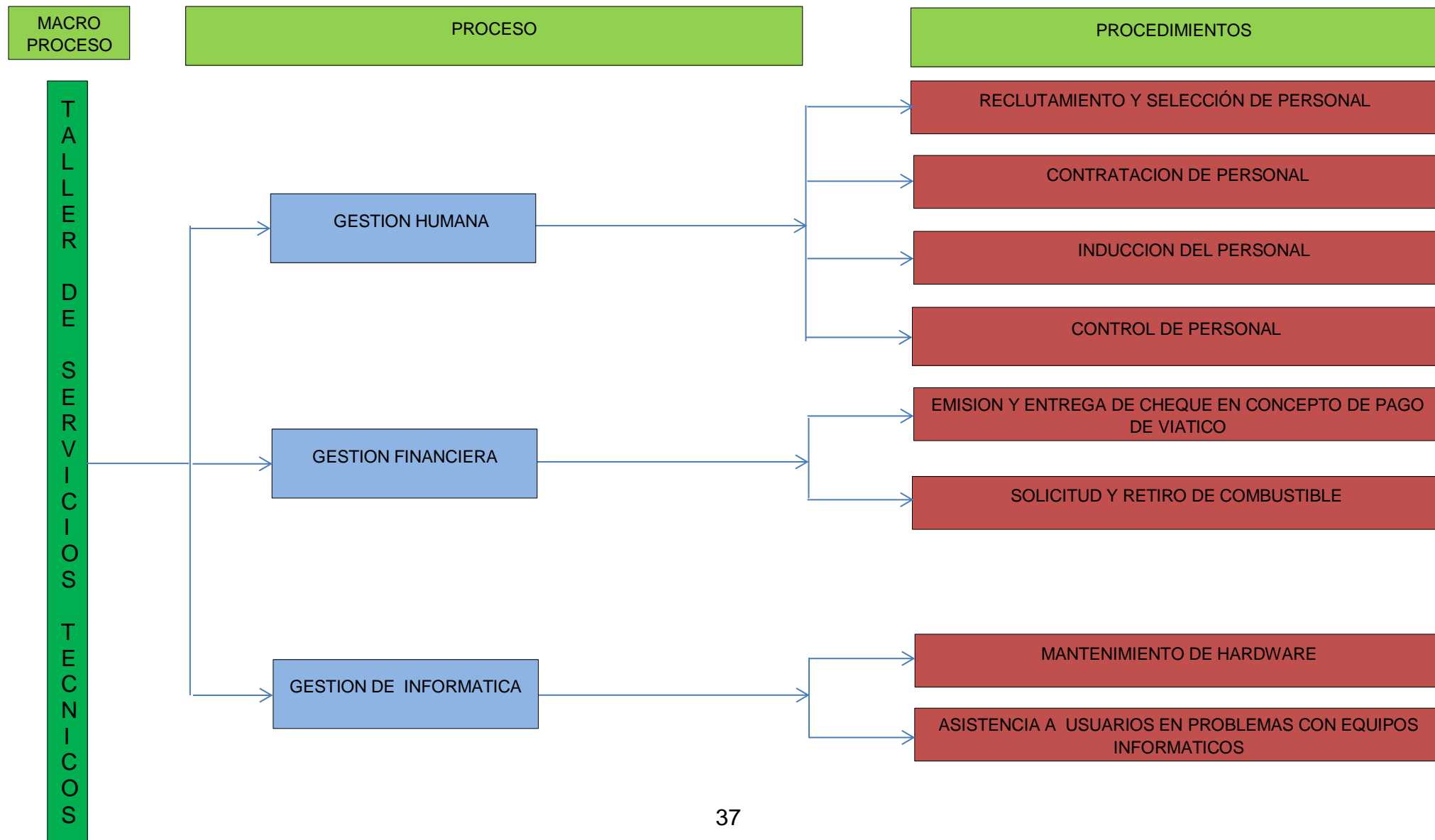


Figura 6. ARBOL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (PROCESOS DE APOYO)



3.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DEL TALLER DE SERVICIOS DE LA EMPRESA CASA MCGREGOR.

El levantamiento del Manual de Procedimientos tiene como propósito brindar al taller de servicios una herramienta que le permita direccionar sus acciones a través de un enfoque basado en procesos encaminadas a agilizar el trabajo administrativo y mejorar la calidad de servicio del taller , buscando de esta manera un mayor grado de efectividad del mismo, a través de la consecución de eficiencia y eficacia en todos y cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados por cada una de las áreas que lo componen.

La identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos del que hacer productivo, son un mecanismo de planificación idóneo para orientar el logro de los objetivos organizacionales del taller de servicios de la empresa casa McGregor, al igual que para el control y la evaluación permanente de los procesos que garanticen la prestación de servicios que permitan posicionar gerencialmente a la empresa en el ámbito competitivo.

Racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, evitar la evasión de responsabilidades, se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales, para lo cual es necesario ordenar y documentar los procesos relevantes, procedimientos, actividades y tareas de las empresas.

3.4 PROCESOS

3.4.1 IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A partir de la definición de los procesos, se deben identificar las actividades con las cuales se desarrollan, de manera que se puedan estructurar los respectivos procedimientos que permitan visualizar la situación actual del taller de servicios de la empresa casa McGregor referentes a los procesos llevados a cabo en las diferentes áreas. Las actividades identificadas en el taller de servicios de la empresa casa McGregor son:

Proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Recepción de equipos | al taller |
| 2. Diagnóstico | 5. Reparación y/o mantenimiento |
| 3. Cotización: si/no: se entrega equipo | del equipo |
| 4. Si: traslado de partes de bodega | 6. Entrega de equipo |

Proceso de salida del carro taller

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. Contacto con el cliente | 3. Cotización |
| 2. Programación de visita | 4. Realización de trabajos |

Caracterización de procesos y procedimientos

Tabla 3. Procesos y procedimientos estratégicos

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
Gerencia de servicios técnicos	Direccionamiento	Planeación estratégica	G-D-01
	Gestión de control y supervisión	Control y supervisión del taller de servicio	G-GCS-01
	Gestión de Clientes	Atención a los clientes	G-GC-01
	Gestión de Repuestos	Elaboración de sugeridos de repuestos	G-GR-01

Tabla 4. Procesos y procedimientos Operativos

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
Taller	Proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos	Recepción de equipos	T-PRME-01
		diagnóstico	T-PRME-02
		cotización	T-PRME-03
		Traslado de partes de bodega a taller	T-PRME-04
		Reparación y/o mantenimiento de equipos	T-PRME-05
Carro taller	Salidas del carro taller	Contacto con el cliente	CT-SCT-01
		Programación de visitas	CT-SCT-02
		Cotización	CT-SCT-03
		Realización de trabajos	CT-SCT-04

Tabla 5. Procesos y procedimientos de Apoyo

AREA	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
Recursos Humanos	Gestión Humana	Reclutamiento y selección de personal	RH-GH-01
		contratación de personal	RH-GH-02
		inducción del personal	RH-GH-03
		control de personal	RH-GH-04
Gerencia Administrativa Financiera	Gestión Financiera	emisión y entrega de cheque en concepto de pago de viatico	GAF-GF-01
		solicitud y retiro de combustible	GAF-GF-02
Departamento de informática	Gestión de informática	mantenimiento de hardware	DI-GI-01
		Asistencia a usuarios en problemas con equipos	DI-GI-02

3.4.2 CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

La codificación que se presenta en las tablas anteriores para cada proceso cuya responsabilidad directa está encabezada por la Gerencia de servicios, se utilizó un código que está dividido en tres partes separadas por un guión, de la manera siguiente:

- La primera parte corresponde a las iniciales del nombre de la dependencia donde se desarrolla el proceso.
- En segundo lugar se encuentran las iniciales del nombre del proceso.
- Finalmente el número del procedimiento.

3.4.3 FORMATOS UTILIZADOS EN EL LEVANTAMIENTO DEL PROCESO

Los formatos que identifican a cada proceso se encuentran divididos en tres secciones: En este formato se contempla el nombre del proceso, se define el propósito del procedimiento, alcance, entradas, salidas, recursos (tecnológicos, humanos y logísticos), normas y/o políticas de operación.

3.4.4 INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre: Anotar el nombre del procedimiento.

Código: Establecer un código alfanumérico que permita identificar el proceso. Para el caso del taller de servicios de la empresa casa McGregor., se divide en 3 partes: a). Iniciales de la dependencia donde se ejecuta el proceso, b). Iniciales del nombre del proceso y c). Número del proceso

Fecha: Anotar el día, mes y año en que se implanta el procedimiento.

Versión: Anotar el número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0

Página: Anotar el número de páginas consecutivas con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.

Unidad Administrativa: Anotar el nombre de la dirección general responsable, ejemplo: Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria, Departamento de Planificación Administrativa.

Área Responsable: Anotar el nombre del área responsable del procedimiento, ejemplo: Departamento de Planificación Administrativa

Propósito del procedimiento: Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

Alcance: Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

Entradas: son los recursos sin los cuales el proceso no puede alcanzar su finalidad. Por lo general son el resultado final de procesos previos y pueden ser:

- Documentales
- Productos
- Materias primas
- Recursos complementarios
- Recursos energéticos

Proveedores: hace referencia a los departamentos que proporcionan las entradas al proceso (departamento que emite una orden de trabajo, bodega proporciona repuestos, etc.)

Las salidas: son el resultado final del proceso.

Clientes: hace referencia a los departamentos o áreas a los cuales se les proporcionan las salidas del proceso.

Recursos: señalar los elementos mínimos necesarios para implementar el proceso, clasificándolos en:

- ✓ Tecnológicos:
Definir los equipos informáticos, de telecomunicaciones o software que se requiere.
- ✓ Logísticos:
Indicar los insumos que se requieren para el buen desarrollo del proceso.
- ✓ Humanos:
Definir el perfil de los colaboradores y/o personal que llevará a cabo el proceso

Normas y/o políticas de operación.

Son una guía básica para la acción, ya que establecen los aspectos más importantes a considerar durante el proceso.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

En el siguiente formato se encontrará la relación de las actividades que se realizan dentro del proceso en forma consecutiva y ordenada, se determina el área responsable, así como el cargo del responsable y documento de trabajo(clave ,punto de control) en cada una de las mismas.

Para este formato el encabezado corresponde al indicado inicialmente en el Formato 1. (Ver anexos)


Punto de control

Determina el documento, persona, registro, formato o cualquier otro elemento que precise el cumplimiento de la actividad.

3.5 “MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL TALLER DE SERVICIOS DE CASA MCGREGOR SUCURSAL MANAGUA”

3.5.1 PROCESO DE REPARACION Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

 <p>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-01	
	RECEPCION DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16	
			Versión: 1	
			Página: 1 de 58	
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: RECEPCION		
Propósito del procedimiento: Recepcionar los datos generales del cliente y su equipo para el ingreso al taller, así como facilitar la atención e información al cliente.				
Alcance:	EMPIEZA: RECEPCION DEL EQUIPO DEL CLIENTE			
	INCLUYE: ELABORACION DEL REGISTRO DEL CLIENTE Y EQUIPO PARA EL INGRESO AL TALLER			
	TERMINA: VALORACION VISUAL DEL ESTADO DEL EQUIPO Y PARTES			
PROVEEDORES <ul style="list-style-type: none"> CLIENTES BODEGA 		ENTRADAS EQUIPOS EN MALAS CONDICIONES	SALIDAS EQUIPOS REGISTRADOS	CLIENTES TODO LOS PROCESOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora			
	Humanos: recepcionista			
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),			
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se brindará servicios de reparación y mantenimiento de equipos y herramientas únicamente de las marcas que son o fueron distribuidas exclusivamente por Casa McGregor ➤ Se efectuarán las recepciones y entregas de equipos con la documentación competente. ➤ Toda recepción de equipos y herramientas se hará utilizando el formulario de recepción de equipos y de acuerdo a los procedimientos establecidos. ➤ Los descuentos en las facturaciones de contado por los servicios del taller solamente podrán ser autorizados por el Gerente de Partes y Servicios. 				

	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-01
	RECEPCION DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 2 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: RECEPCION	

Descripción de actividades

paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Cliente	Llevar el equipo dañado a recepción	Formato de registro Registro del estado del equipo
2	Recepcionista	Elaborar documento con todo los datos generales del equipo y del cliente para darle ingreso al taller	
3	Recepcionista	Inspeccionar visualmente el equipo para valorar estado físico y partes del equipo.	
4	Recepcionista	Enviar equipo al jefe de taller para diagnosticar el estado físico del equipo y sus partes.	

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


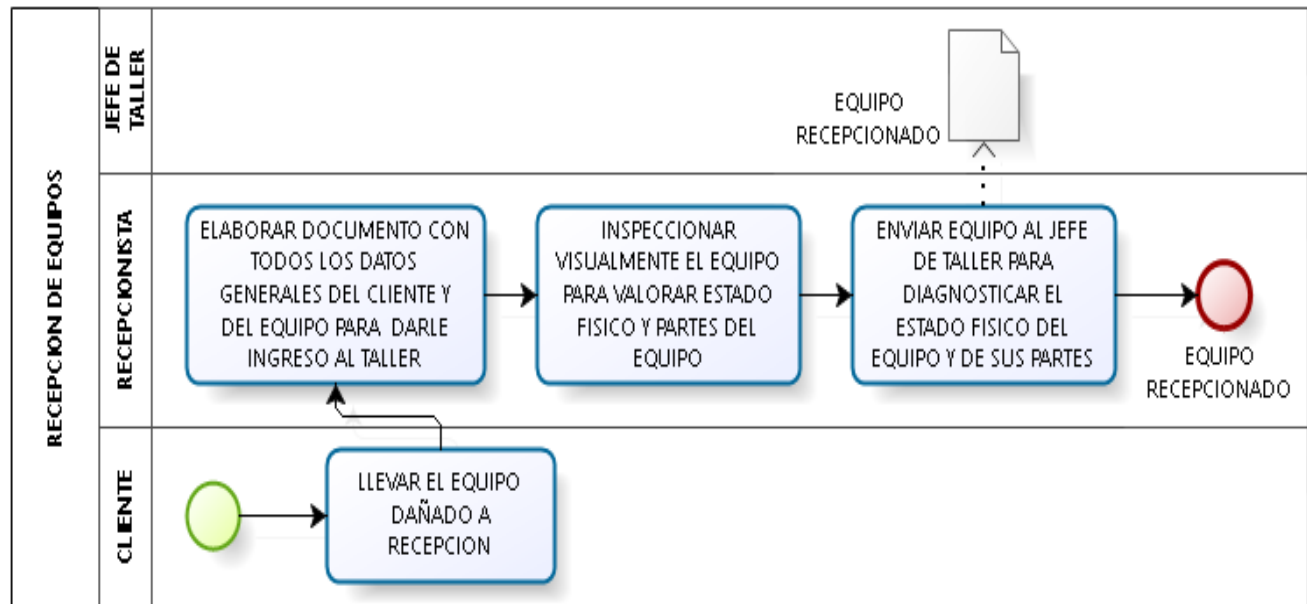
	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-01
	RECEPCION		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 3 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECEPCION	

Diagrama de Flujo



Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-02
	DIAGNOSTICO DEL ESTADO DEL EQUIPO		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 4 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: TALLER	
Propósito del procedimiento: Diagnosticar el estado físico del equipo de tal manera que se pueda obtener las partes que se necesitan reemplazar en el equipo o el mantenimiento que se puede brindar al equipo.			
Alcance:	EMPIEZA: ASIGNACIÓN DEL TÉCNICO DISPONIBLE PARA REALIZAR EL DIAGNOSTICO		
	INCLUYE: -PONER EL EQUIPO EN FUNCIONAMIENTO -DESARMAR EL EQUIPOS PARA REVISION Y NALISIS DE FALLAS. -LEVANTAMIENTO DE PARTES QUE SE NECESITAN REEMPLAZAR		
	TERMINA: ENTREGAR A COORDINADORA DE SERVICIOS EL DIAGNOSTICO		
PROVEEDORES RECEPCION	ENTRADAS EQUIPO REGISTRADO E INSPECCIONADO VISUALMENTE	SALIDAS DIAGNOSTICO DEL ESTADO DEL EQUIPO	CLIENTES COORDINACION DE SERVICIOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora, herramientas,		
	Humanos: jefe de taller, técnico del taller		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.), auto.		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los diagnósticos técnicos del estado mecánico de los equipos recibidos, así como el precio por el servicio a brindar se notificará al cliente en un plazo no mayor de 48 horas laborales. 			

	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-02
	DIAGNOSTICO DEL ESTADO DEL EQUIPO		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 5 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: TALLER	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Jefe de taller	Recibir equipo registrado e inspeccionado en recepción	Programa de tareas
2	Jefe de Taller	Verificar en la programación de tareas la disponibilidad de técnicos.	
3	Jefe de taller	Asignar el trabajo al técnico que esté disponible	
4	Técnico de taller	Poner el equipo en funcionamiento	
5	Técnico de Taller	Desarmar el equipo para revisión y análisis de fallas	Formato de diagnostico
6	Técnico de Taller	Realizar el levantamiento de las partes que se necesitan reemplazar	
7	Técnico de Taller	Entregar el diagnostico a la coordinadora de servicios	


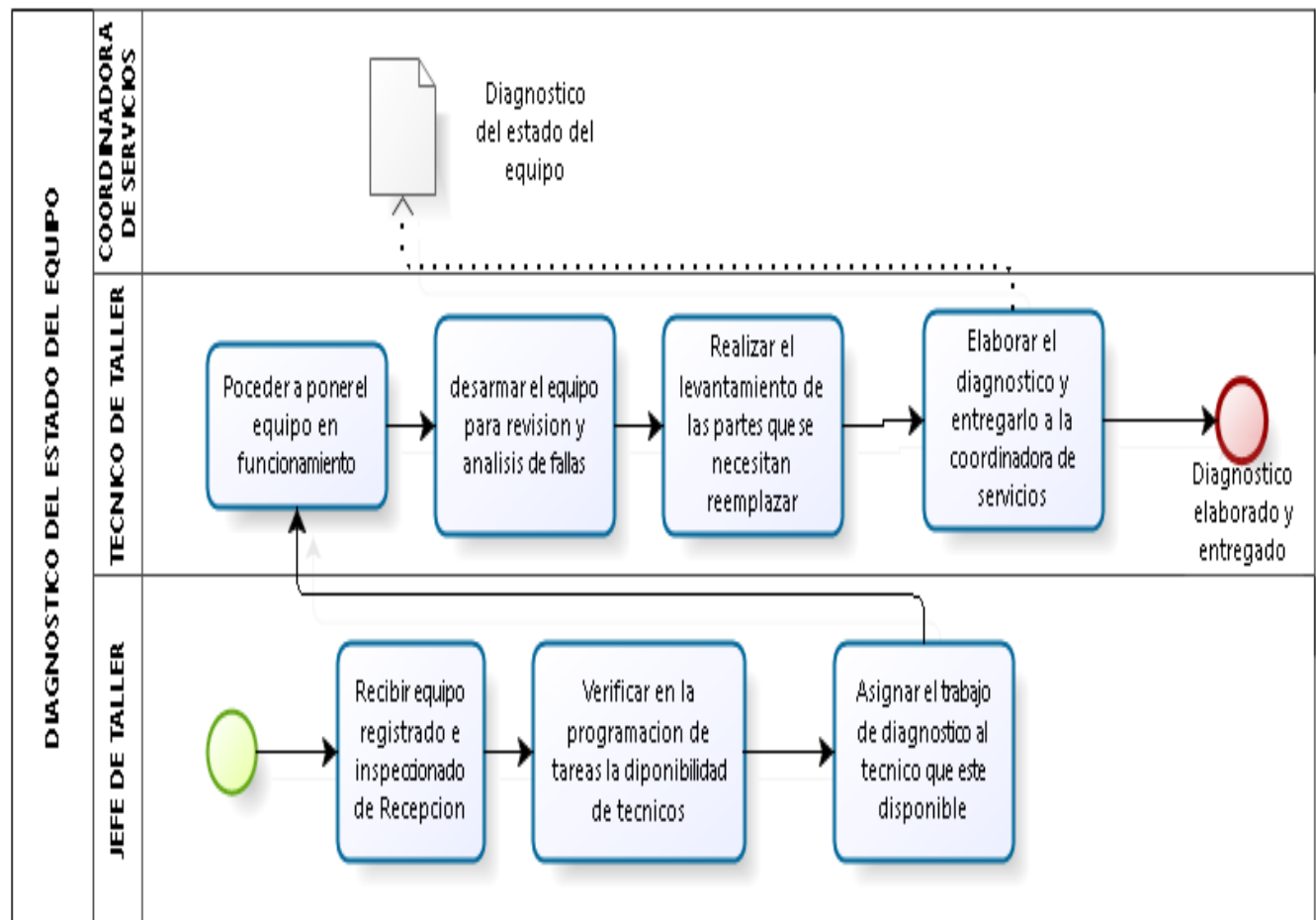

 <p>... Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-02
	DIAGNOSTICO DEL ESTADO DEL EQUIPO		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 6 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: TALLER	

Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-03
	COTIZACION DEL TRABAJO A REALIZAR		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 7 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	
Propósito del procedimiento: Cotizar los resultados obtenidos en el diagnóstico del equipo para poder brindar una oferta de reparación y/o mantenimiento de equipo al cliente.			
Alcance:	EMPIEZA: RECIBIR EL DIAGNOSTICO		
	INCLUYE: ELABORAR LA OFERTA DE REPARACION Y/O MANTENIMEINTO DEL EQUIPO		
	TERMINA: ENVIAR NOTIFICACION AL CLIENTE DE LA OFERTA ELABORADA (CORREO, TELEFONO)		
PROVEEDORES TALLER	ENTRADAS DIAGNOSTICO DEL ESTADO DEL EQUIPO	SALIDAS OFERTA DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACION DEL EQUIPO	CLIENTES • BODEGA • TALLER
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora,		
	Humanos: coordinadora de servicios		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.), auto.		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Gerente de Partes y Servicios o la persona que él designe, será el encargado de emitir cotizaciones en concepto de Reparaciones, Mantenimiento y repuestos. ➤ Para proceder a efectuar la reparación de un equipo será necesario obtener la firma del cliente en el documento de cotización por el servicio. Si el cliente está dispuesto a pagar el servicio desde un inicio, entonces el cliente deberá firmar el espacio de ACEPTO LOS COSTOS DEL SERVICIO en el documento de recepción de equipos. ➤ Una vez informado al cliente, los equipos diagnosticados podrán permanecer en el centro de reparaciones un plazo máximo de 48 horas laborables en espera de autorización de ejecución del trabajo o retiro del mismo. ➤ En caso de no ser autorizado el servicio por el cliente, este deberá retirar el equipo en un plazo no mayor a 48 horas, debiendo cancelar el valor establecido en concepto de chequeo y diagnóstico del equipo. 			

	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-03
	COTIZACION DEL TRABAJO A REALIZAR		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 8 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinadora de servicios	Recibir el diagnóstico y elaborar la oferta de mantenimiento y/o reparación del equipo.	Formato de diagnóstico
2	Coordinadora de servicios	Enviar notificación al cliente de la oferta elaborada (correo, teléfono)	


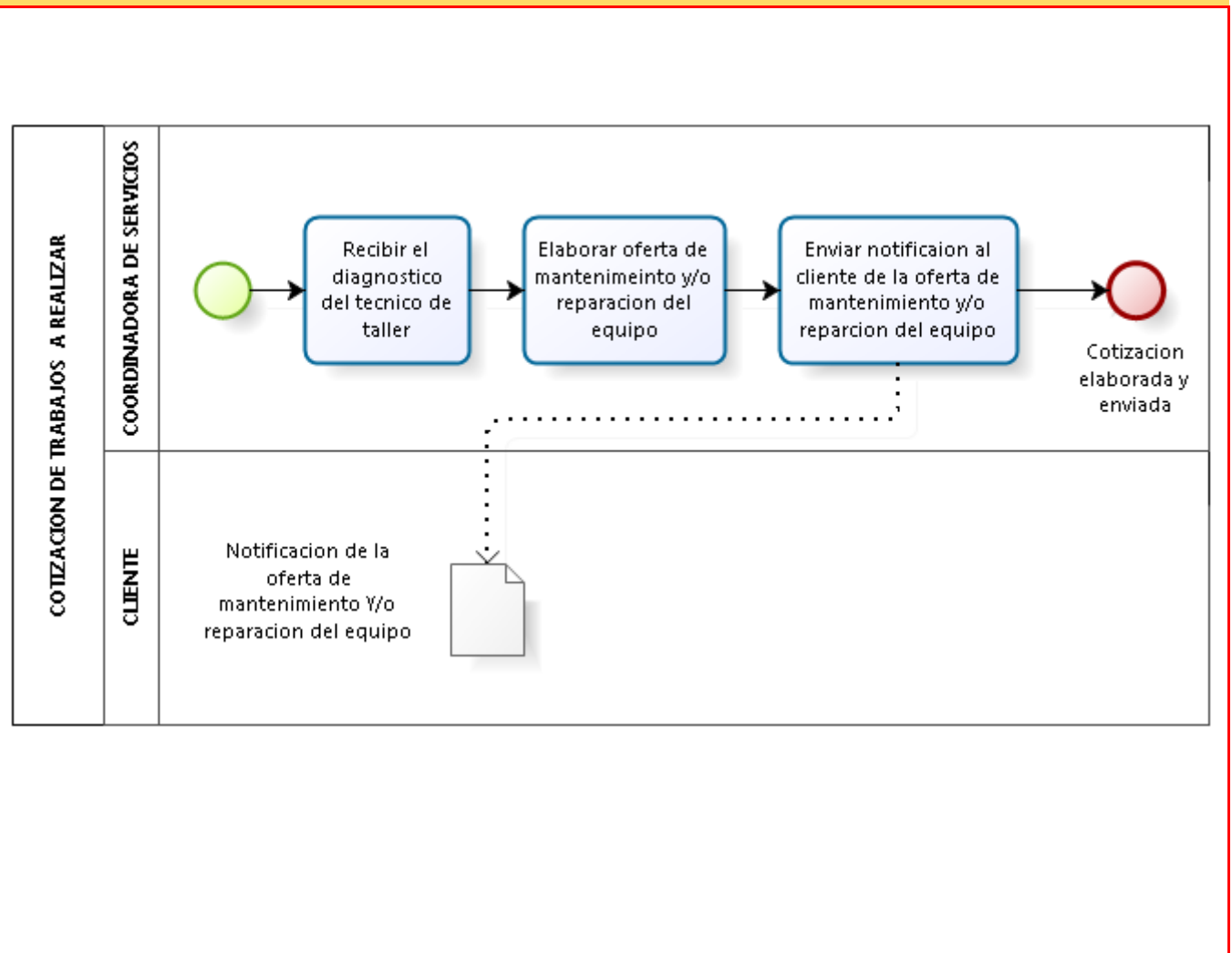
	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-03
	COTIZACION DEL TRABAJO A REALIZAR		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 9 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	

Diagrama de Flujo



 <p>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-04
	<p>TRASLADO DE PARTES DE BODEGA A TALLER</p>		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 10 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	
<p>Propósito del procedimiento: Realizar el traslado de bodega a taller una vez se aceptada por el cliente la oferta de mantenimiento y/o reparación del equipo, las partes que se necesitan reemplazar en el equipo.</p>			
Alcance:	EMPIEZA: ACEPTACION DE OFERTA DE MANTENIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE		
	INCLUYE: ELABORACION EN EL SISTEMA EL TRASLADO DE PARTES DE BODEGA A TALLER		
	TERMINA: TRASLADO DE PARTE DE BODEGA A TALLER		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
COORDINACION DE SERVICIOS	TRASLADO DE PARTES EN EL SISTEMA	TRASLADO DE PARTE DE BODEGA A TALLER	TALLER
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: coordinadora de servicios, jefe o responsable de bodega		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.), carretilla, herramientas		
<p>Normas y/o políticas de Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El traslado de los repuestos requeridos se realizara una vez que el cliente haya aceptado la oferta de reparación y se ingrese al sistema el traslado de los repuestos que se solicitan ➤ El Responsable de la bodega deberá asegurarse que los operarios trasladen la mercadería solicitada al área trasera de despacho de la bodega. ➤ El Responsable de bodega debe de supervisar el traslados de las parte de bodega al taller de servicio. 			

<div>CASA McGregor <i>...Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-04	
	TRASLADO DE PARTES DE BODEGA A TALLER		Fecha: 14/03/16	
			Versión: 1	
			Página: 11 de 58	
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS		
Descripción de actividades				
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)	
1	Cliente	Recibir oferta de reparación y/o mantenimiento del o de los equipos	Oferta de reparación y /o mantenimiento de equipos	
2	Cliente	No acepta oferta: coordinadora de servicios procede a negociar la oferta de reparación y/o mantenimiento de equipos u ofrecer otras alternativas.		
3	Coordinadora de servicios	Si el cliente no acepta negociación se procede a informar al gerente de servicios el rechazo de la oferta para su respectivo ingreso a archivos.		
4	Gerente de servicios	Ingresar la oferta rechazada a archivo de rechazo de ofertas para fines de registros (historial).		
5	Cliente	Acepta oferta: coordinadora de servicios procede a elaborar el traslado de repuestos de bodega a taller	Factura de traslado	
6	Bodega	Recibir el traslado de repuestos solicitados por el taller (correo, factura)		
7	Bodega	Dar salida de bodega a los repuestos solicitados por el taller		Factura de salida
8	Bodega	Entregar al jefe de taller repuestos solicitados		recibo
9	Jefe de taller	Recibir repuestos de bodega		factura

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


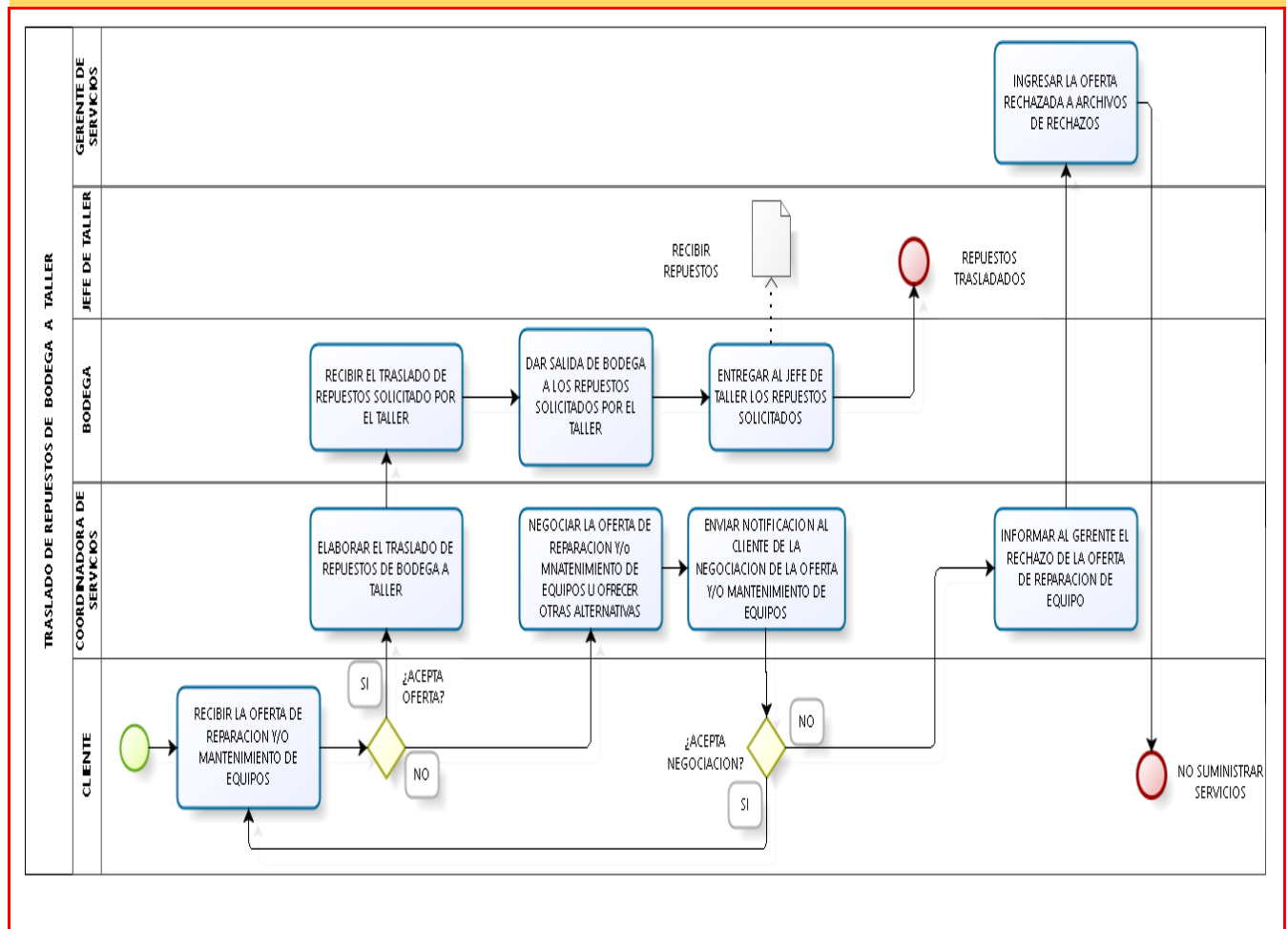

	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-04
	TRASLADO DE PARTES DE BODEGA A TALLER		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 12 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	

Diagrama de Flujo



 <p>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-05
	REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página 13 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: TALLER	
Propósito del procedimiento: Realizar el trabajo de reparación y/o mantenimiento del equipo reemplazando las partes trasladadas de bodega a taller y realizando pruebas de funcionamiento del equipo.			
Alcance:	EMPIEZA: Recibir las partes trasladadas de bodega al taller		
	INCLUYE: -Reemplazar partes dañadas -Armar y poner en marcha el equipo		
	TERMINA: Pruebas de funcionamiento previas a entrega del equipo.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
COORDINACION DE SERVICIOS	PARTES DE BODEGA	EQUIPO REPARADO	COORDINACION DE SERVICIOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: coordinadora de servicios		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.), herramientas de trabajo		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se garantizará asesoría técnica especializada y repuestos genuinos. ➤ El personal técnico del taller deberá cumplir con las medidas de seguridad necesarias durante la jornada laboral ➤ El Jefe del taller será el responsable de velar por el cumplimiento de la limpieza en el área de trabajo del taller y sus alrededores. ➤ El Jefe del taller será el responsable de guiar al personal para que utilice adecuadamente los instrumentos de trabajo. ➤ El Jefe del taller será el responsable de instruir al personal para que depositen las herramientas en los lugares designados una vez terminada la jornada (laboral cumplimiento con las medidas de seguridad y señalización) 			

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-05
	REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 14 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: TALLER	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Jefe de Taller	Recibir partes trasladadas de bodega a taller	Factura
2	Jefe de Taller	Entregar partes recibidas a técnico.	
3	Técnico de Taller	Recibir partes de parte del jefe de taller.	
4	Técnico de Taller	Reemplazar las partes dañadas por las nuevas	
5	Técnico de Taller	Armar y poner en marcha el equipo	
6	Técnico de Taller	Someter el equipo a pruebas de funcionamiento previas a su entrega	
7	Técnico de Taller	Si el equipo está en buen estado se prepara para su entrega de lo contrario se procede a revisarlo nuevamente.	
8	Técnico de taller	Informar a la coordinadora de servicios que el equipo se encuentra preparado para su entrega.	

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


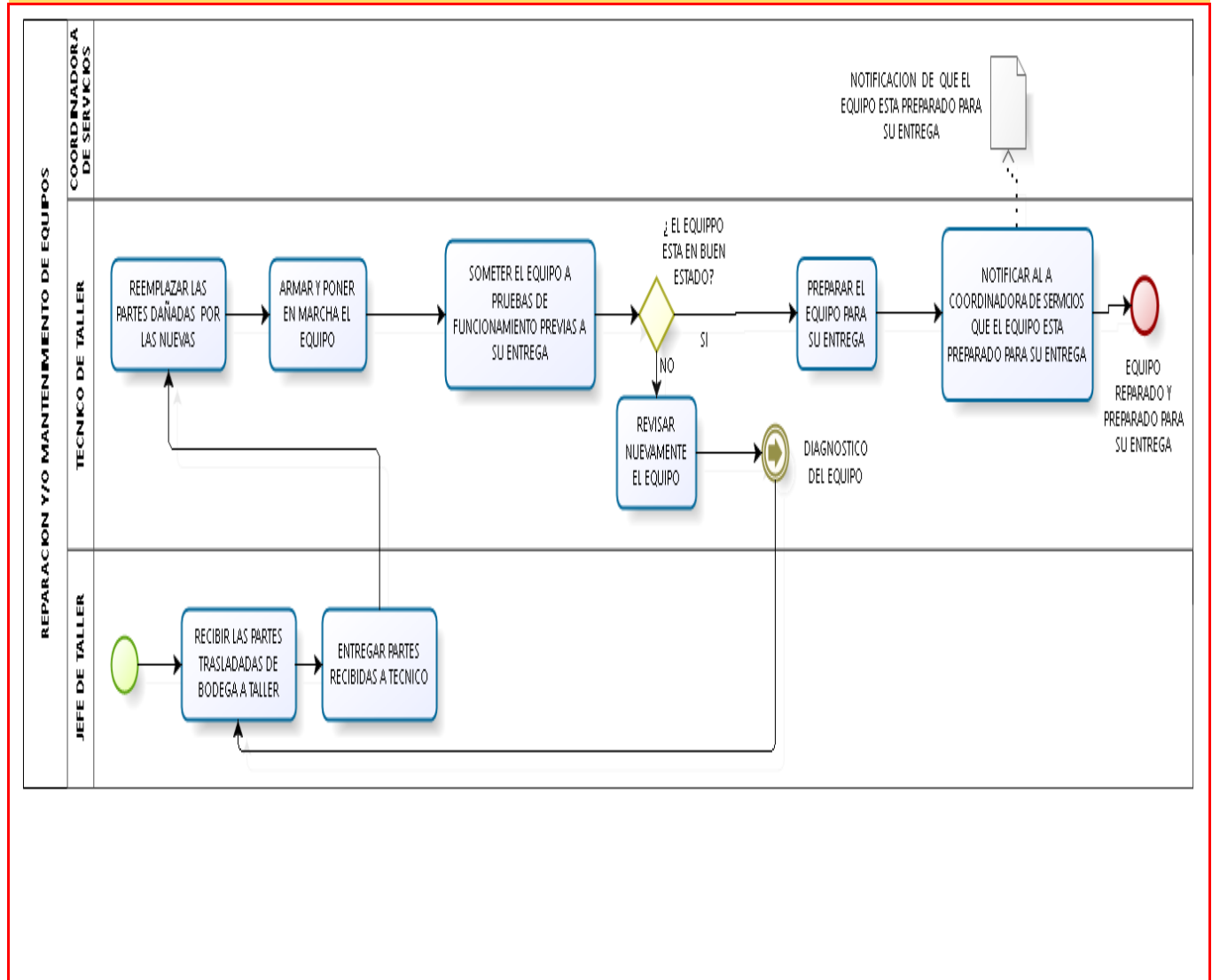

	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-05
	REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 15 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: TALLER	

Diagrama de Flujo



Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

 <p>CASA McGregor ... Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-06
	ENTREGA DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 16 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	
<p>Propósito del procedimiento: Entregar el equipo al cliente en condiciones óptimas de funcionamiento.</p>			
Alcance:	<p>EMPIEZA: NOTIFICAR AL CLIENTE(CORREO,TELEFONO) QUE EL EQUIPO ESTA LISTO PARA ENTREGARSE</p>		
	<p>INCLUYE: - ELABORACION DE FACTURAS DE LOS TRABAJOS REALIZADOS SEGÚN OFERTA ENTREGADA. -DEMOSTRACION AL CLIENTE EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO</p>		
	<p>TERMINA: ENTREGA DE LA HOJA DE SALIDA AL EQUIPO DEL CLIENTE PARA QUE LO PUEDAN LLEVAR</p>		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
TALLER	EQUIPO REPARADO	ENTREGA Y SASTIFACCION DEL CLIENTE	CLIENTE
Recursos	<p>Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora</p>		
	<p>Humanos: coordinadora de servicios</p>		
	<p>Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),</p>		
<p>Normas y/o políticas de Operación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Después de notificado al cliente, todo equipo reparado podrá permanecer en el centro de servicios un plazo máximo de 30 días laborales en espera de cancelación del trabajo y retiro del mismo, de lo contrario se le cobrará una tarifa semanal de acuerdo al valor que establezca el Gerente de Operaciones 			

<div>CASA <i>McGregor</i> ... Totalmente Confiable</div>	PROCEDIMIENTO		Código: T-PRME-06
	ENTREGA DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 17 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinadora de servicios	Recibir notificación de que el equipo se encuentra reparado y preparado para su entrega.	notificación
2	Coordinadora de servicios	Notificar al cliente (correo, teléfono) que el equipo se encuentra reparado y listo para la entrega.	facturas
3	Coordinadora de servicios	Elaborar facturas de los trabajos realizados según la oferta entregada.	
4	Técnico de taller	Demostrar al cliente el funcionamiento del equipo	Hoja de salida
	Coordinadora de servicios	Entregar hoja de salida al equipo del cliente para que lo se puedan llevar	


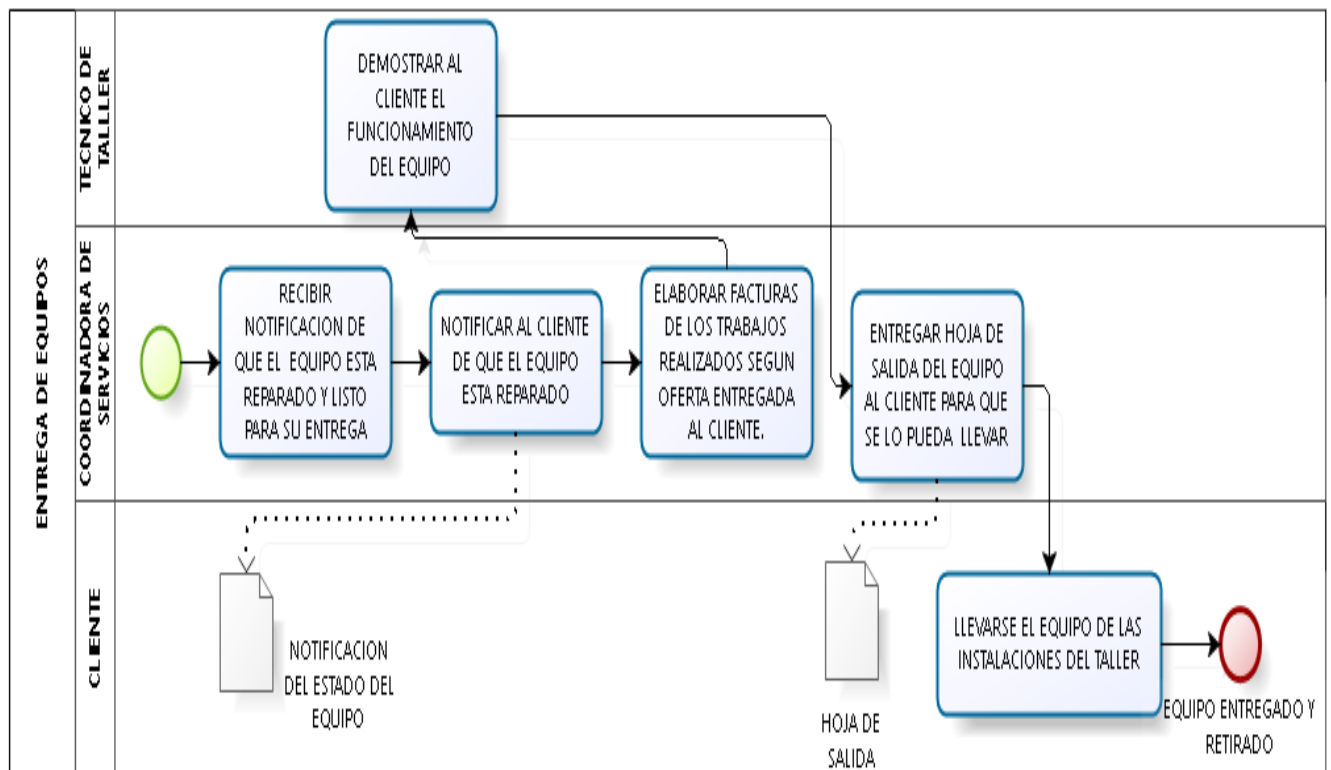
	PROCEDIMIENTO		Código:: T-PRME-06
	ENTREGA DE EQUIPOS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 18 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS	


Diagrama de Flujo



3.5.2 PROCESO DE SALIDAS DE CARRO TALLER

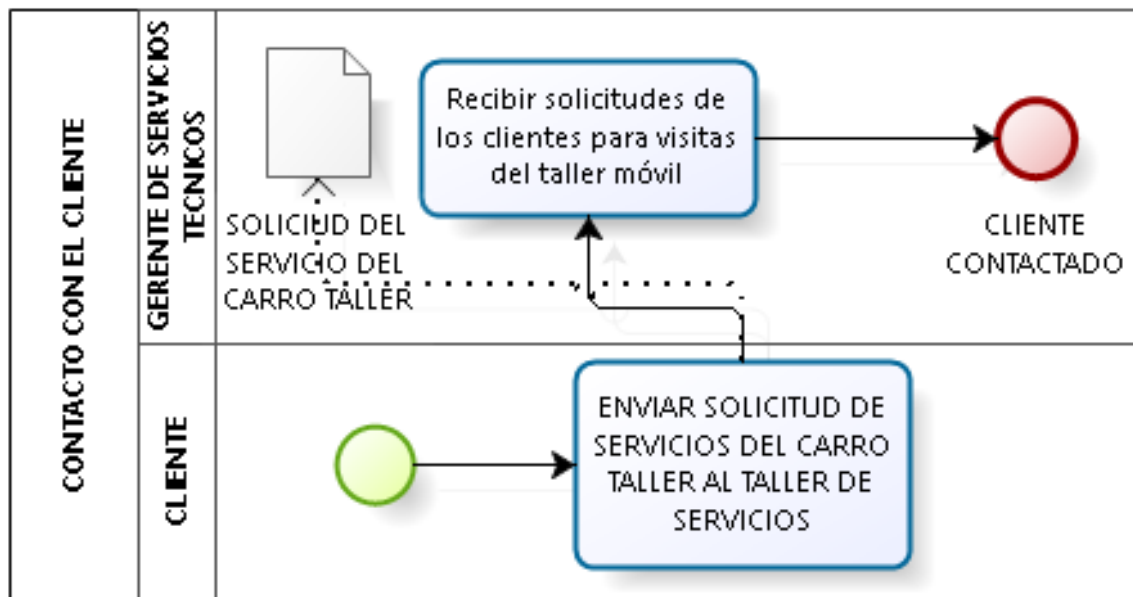
Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-01
	CONTACTO CON EL CLIENTE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 20 de 58
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	
Propósito del procedimiento: Recibir solicitudes de visitas del taller móvil de partes de los clientes			
Alcance:	EL GERENTE DE SERVICIOS O EL JEFE DE TALLER RECIBEN LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES PARA LA VISITA DEL TALLER MOVIL		
PROVEEDORES CLIENTES	ENTRADAS SOLICITUDES DE VISITA	SALIDAS CONTACTO CON EL CLIENTE	CLIENTES GERENCIA DE SERVICIOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: Gerente de servicios, jefe de taller		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación			


	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-01
	CONTACTO CON EL CLIENTE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 21 de 58
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	cliente	Enviar solicitud de servicios del carro al taller de servicios.	Solicitud de visita
2	Gerente de servicios o jefe de taller	Recibir solicitudes de los clientes para visitas del taller móvil	

<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código CT-SCT-01
	CONTACTO CON CLIENTE		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 22 de 58
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	

Diagrama de Flujo

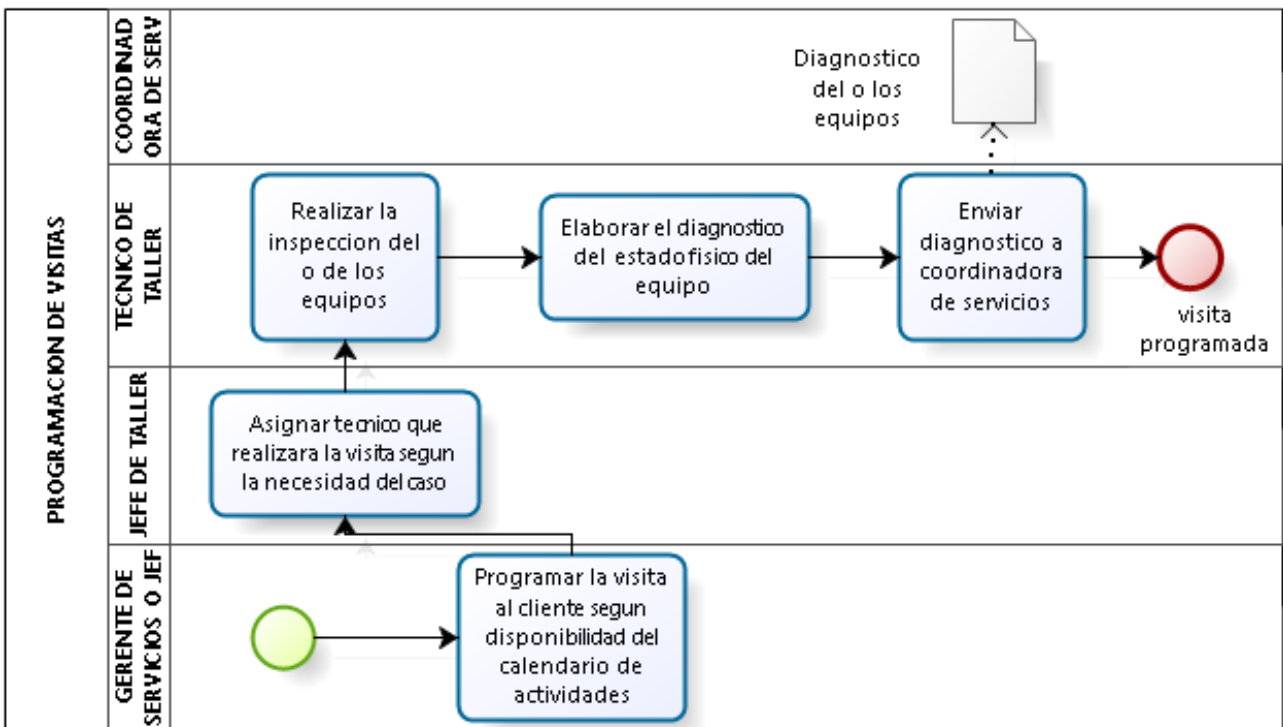



 <p>CASA McGregor ... Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-02
	PROGRAMACION DE VISITAS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 23 de 58
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	
Propósito del procedimiento: Programación de las visitas del taller móvil y asignación de técnico para la realización del trabajo según la necesidad del caso.			
Alcance:	EMPIEZA: PROGRAMACIÓN DE LA VISITA AL CLIENTE SEGÚN DISPONIBILIDAD DEL CALENDARIO DE ACTIVIDADES		
	INCLUYE: -ASIGNA AL TÉCNICO QUE REALIZARA LA VISITA SEGÚN LA NECESIDAD DEL CASO -REALIZAR LA INSPECCIÓN DEL O DE LOS EQUIPOS		
	TERMINA: ELABORACION DEL DIAGNÓSTICO DEL EQUIPO QUE INCLUYE EL LISTADO DE PARTES O TRABAJOS A REALIZAR CON EL CLIENTE.		
PROVEEDORES GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	ENTRADAS VISITA A CLIENTES	SALIDAS VISITAS PROGRAMADAS	CLIENTES COORDINACION DE SERVICIOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: Gerente de servicios, jefe de taller		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación			

	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-02	
	PROGRAMACION DE VISITAS		Fecha: 14/03/16	
			Versión: 1	
			Página: 24 de 58	
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER		
Descripción de actividades				
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)	
1	Gerente de servicios o jefe de taller	Programar la visita al cliente según disponibilidad del calendario de actividades	Programa de visitas	
2	Jefe de Taller	Asignar al técnico que realizara la visita según la necesidad del caso		
3	Técnico de Taller	Realizar la inspección del o de los equipos.		
4	Técnico de Taller	Elaborar el diagnóstico del equipo que incluye el listado de partes o trabajos a realizar con el cliente.		Formato de diagnostico
5	Técnico de Taller	Enviar diagnóstico a coordinadora de servicios.		

<div>CASA <i>McGregor</i> <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código CT-SCT-02
	PROGRAMACION DE VISITAS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 25 de 58
Unidad administrativa: CARRO TALLER		Área responsable: GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER	

Diagrama de Flujo



	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-03
	COTIZACION Y REPARACION DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 26 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS Y TALLER	
Propósito del procedimiento: Cotizar los resultados obtenidos en el diagnóstico del estado físico del equipo para poder brindar una oferta de reparación y/o mantenimiento del o los equipos. Realizar los trabajos de reparación y/o mantenimiento de equipos, así como la facturación de los trabajos realizados.			
Alcance:	EMPIEZA: COTIZAR LOS TRABAJO A REALIZAR EN EL O LOS EQUIPOS DEL CLIENTE		
	INCLUYE: REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS.		
PROVEEDORES GERENCIA DE SERVICIOS O TALLER, COORDINACION DE SERVICIOS	ENTRADAS DIAGNOSTICO DEL EQUIPO Y COTIZACION REPUESTOS	SALIDAS SUMISTRACION DE LOS TRABAJOS SEGÚN OFERTA APROBADA	CLIENTES CLIENTE
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora, camioneta,		
	Humanos: Coordinadora de servicios, jefe taller, técnico de taller, gerente de servicios técnicos		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notificar al cliente de los trabajos que se realizaran en el equipo para brindarle la oferta de reparación y/o mantenimiento de equipo. ➤ Esperar aprobación de la oferta realizada al cliente para poder proceder a brindar el servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos en caso contrario se procede a devolución del equipo al cliente. 			

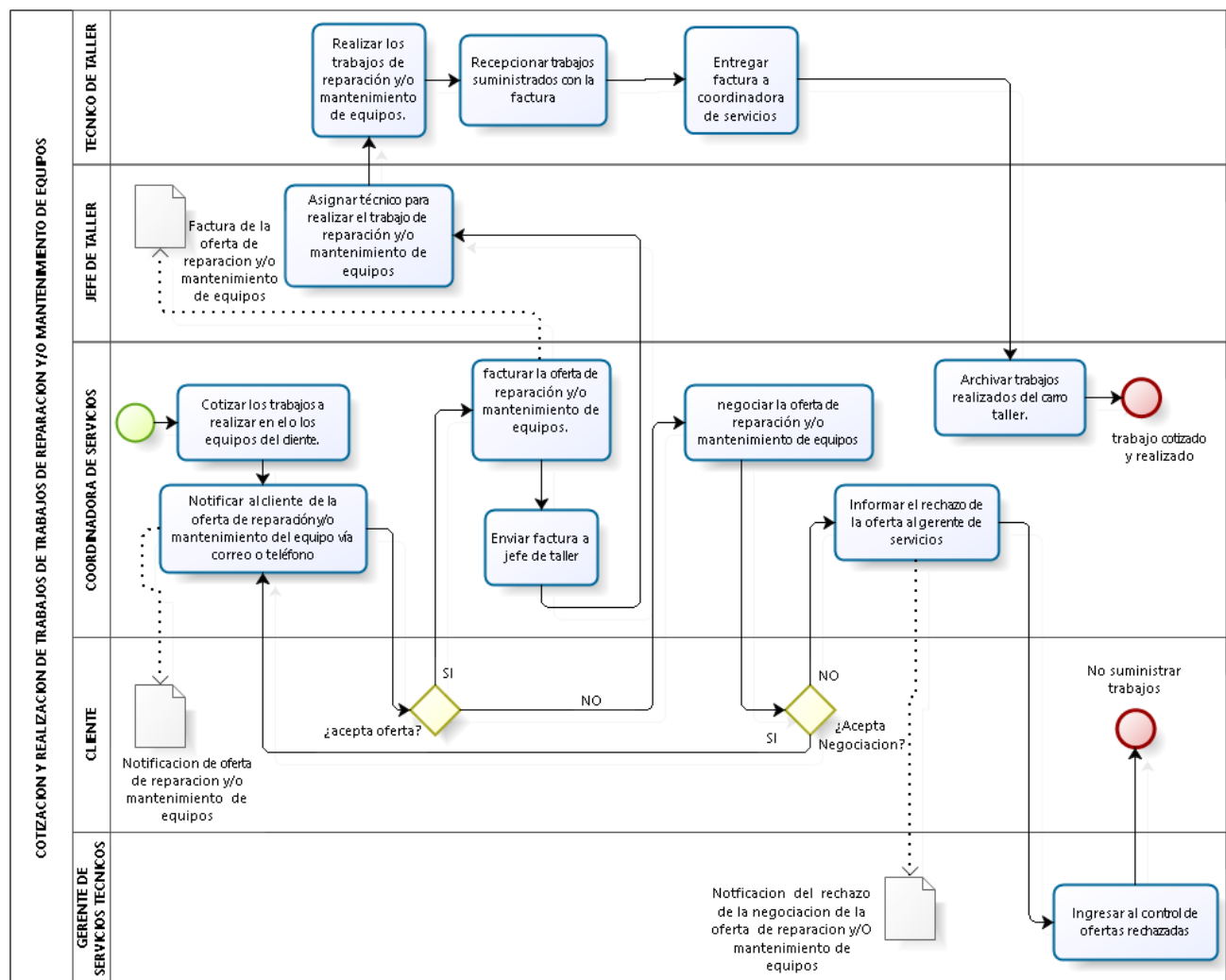
Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

<div>CASA McGregor ... Totalmente Confiable</div>	PROCEDIMIENTO		Código: CT-SCT-03
	COTIZACION Y REPARACION DE EQUIPOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 27 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS Y TALLER	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Coordinadora de servicios	Cotizar los trabajos a realizar en el o los equipos del cliente.	cotización
2	Coordinadora de servicios	Notificar al cliente de la oferta de reparación y/o mantenimiento del equipo vía correo o teléfono	Cotización
3	cliente	Rechaza oferta: Coordinadora de servicios procede a negociar la oferta de reparación y/o mantenimiento de equipos u ofrecer otra alternativa.	
4	Coordinadora de servicios.	Si el cliente no acepta negociación informar al gerente de servicios el rechazo de la oferta.	Oferta rechazada
5	Gerente de servicios	Ingresar rechazo a archivos de rechazos	Oferta rechazada
6	cliente	Acepta oferta: Coordinadora de servicios procede a facturar la oferta de reparación y/o mantenimiento de equipos.	
7	Coordinadora de servicios	Enviar factura a jefe de taller.	
8	Jefe de taller	Asignar técnico para realizar el trabajo de reparación y/o mantenimiento de equipos.	
9	Técnico de Taller	Realizar los trabajos de reparación y/o mantenimiento de equipos.	
10	técnico de Taller	Recepcionar trabajos suministrados con la factura.	Factura
11	técnico de taller	Entregar factura a coordinadora de servicios	Factura
12	Coordinadora de servicios	Archivar trabajo realizados del carro taller.	Factura


Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código CT-SCT-03
	COTIZACION Y REPARACION DE EQUIPOS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 28 de 58
Unidad administrativa: TALLER DE SERVICIOS TECNICOS		Área responsable: COORDINACION DE SERVICIOS Y TALLER	

Diagrama de Flujo




3.5.3 PROCESO DE GESTIÓN HUMANA


	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01	
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16	
			Versión: 1	
			Página: 30 de 58	
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS		
Propósito del procedimiento: Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente y, en lo posible evitar riesgos que pudieran afectar la calidad y consistencia del servicio de casa McGregor.				
Alcance:	EMPIEZA: SOLICITUD A RECURSOS HUMANOS DE CUBRIR VACANTE EN DETERMINADA AREA.			
	INCLUYE: REALIZACION DE ENTREVISTAS A CANDIDATOS DE LA VACANTE.			
	TERMINA: INTERGRACION DE DOCUMENTOS DEL SELECCIONADO A EXPEDIENTE DE NUEVO EMPLEADO			
PROVEEDORES • CLIENTES		ENTRADAS SOLICITUDES DE TRABAJO	SALIDAS TRATAMIENTO A SOLICITUDES	CLIENTES RECURSOS HUMANOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora			
	Humanos: gerente de recursos Humanos			
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),			
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> El reclutamiento de personal es una responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos que se ejecuta según procedimientos bien definidos conforme a las necesidades que se establezcan en cada Gerencia. Gerencia General participará en el proceso de selección del personal cuando haya cumplido con el proceso de selección primario que llevará a cabo Recursos Humanos. Toda información del proceso de reclutamiento y selección en lo relativo a la contratación de candidatos se guardará en los archivos de personal, bajo la custodia del Departamento de Recursos Humanos, en expedientes que se manejará en forma estrictamente confidencial. El Departamento de Recursos Humanos hará uso de métodos de reclutamiento que se necesiten según la necesidad de contratación. Además mantendrá una base de datos viable El Departamento de Recursos Humanos hará uso de métodos de reclutamiento que se necesiten según la necesidad de contratación. Además mantendrá una base de datos viable 				

<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 31 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Dirección de área	Solicitar a recursos humanos se cubra una vacante en su área.	
2	Departamento de R.R.H.H	Recibe requisición y verifica la disponibilidad de la plaza solicitada.	
3	Departamento de R.R.H.H	Verifica disponibilidad. En caso de que se encuentre la vacante se inicia el proceso de reclutamiento y selección, en caso negativo se notifica al área.	
4	Departamento de R.R.H.H	Registra los datos generales de la solicitud.	
5	Departamento de R.R.H.H	Consultar cartera de personal para determinar si tiene candidatos. En caso de no existir candidatos buscar opciones en fuentes de reclutamiento externo.	
6	Departamento de R.R.H.H	Convocar a candidatos para dar inicio al proceso de selección. En caso de existir una propuesta específica por parte del área solicitante se consideró como uno de los candidatos	
7	Departamento de R.R.H.H	Entregar a los candidatos solicitud de empleo para su llenado previa a la fecha prevista a la entrevista inicial. Solicitando la incorporación de los documentos actualizados.	

8	Departamento de R.R.H.H	Programar entrevistas con los candidatos y repara la documentación para la realización de la misma	
9	Departamento de R.R.H.H	Realizar entrevista a los candidatos de acuerdo a la programación	
10	Departamento de R.R.H.	Programar la aplicación de prueba de polígrafo	
11	Departamento de R.R.H.H	Ingresar los resultados de los tres candidatos que hayan obtenido la calificación más alta. Elabora informe y lo envía al área solicitante.	
12	Dirección del área	Considerando el informe proporcionado por el departamento de recursos humanos define la persona que debe contratarse y comunica al departamento de recursos humanos la decisión final.	
13	Dirección del área	Enviar al departamento de recursos humanos la solicitud de contratación	
14	Departamento de R.R.H.H	Informar a los candidatos seleccionados los resultados del proceso de selección. Inicia el proceso de inducción informando la seleccionada fecha y hora de la misma.	
15	Departamento de R.R.H.H	Integrar expediente a los candidatos. En caso de personal contratado como resultado del proceso. Toda la documentación necesaria se integra en el expediente del nuevo empleado.	

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02
	CONTRATACION DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 34 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Area responsable: RECURSOS HUMANOS	
Propósito del procedimiento: Contratar al candidato seleccionado en el proceso de selección, con base a un informe autorizado, a efectos de que cuenten con oportunidad de recursos humanos necesarios para el cumplimiento y desarrollo de las funciones encomendadas en el puesto de trabajo..			
Alcance:	EMPIEZA: SOLICITUD DE CONTRATACION PARA VACANTE EN UN AREA DETERMINADA		
	INCLUYE: REALIZACION DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL		
	TERMINA: CONTRATACION DE CANDIDATO(OS) PROPUESTOS PÓR AREA SOLICITANTE		
PROVEEDORES • RECURSOS HUMANOS	ENTRADAS PERSONAL SELECCIONADO	SALIDAS PERSONAL CONTRATADO	CLIENTES RECURSOS HUMANOS (INDUCCION DEL PUESTO)
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: gerente de recursos Humanos		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> El contrato individual de trabajo, suscrito entre el Jefe de Depto. De RRHH de Casa McGregor y el empleado, es el vínculo que formaliza la relación laboral, y especifica las condiciones propias de la contratación. Casa McGregor S.A no contratará a trabajadores sin documento de identidad oficial vigente (cédula). Curriculum, Record policial, así como requisitos en lista. Se podrán elaborar contratos de trabajo por períodos determinados cuando las necesidades de la Casa McGregor así lo requieran. La duración de tales contratos estará determinada de acuerdo con los contratantes Toda contratación será confirmada luego de haber concluido el período de prueba en el cargo, el que tendrá una duración de tres meses como máximo, dependiendo del cargo en sí y su complejidad, lo cual se estipulará en el contrato correspondiente. Si durante el período de prueba el empleado no demuestra cumplir los requisitos del cargo Casa McGregor S.A dará por terminado el contrato de trabajo, sin más responsabilidad que la notificación por escrito y el pago del salario devengado y las prestaciones que correspondan conforme la ley laboral. Todo empleado contratado por Casa McGregor, recibirá adjunto a su contrato individual de trabajo, un manual de funciones del cargo a ejercer, el manual de inducción y el reglamento interno de Casa McGregor. Todo candidato seleccionado para ocupar un puesto en Casa McGregor, antes de tomar posesión de su cargo, deberá presentar constancias de los exámenes u otros documentos que el Departamento de Recursos Humanos juzgue convenientes. 			

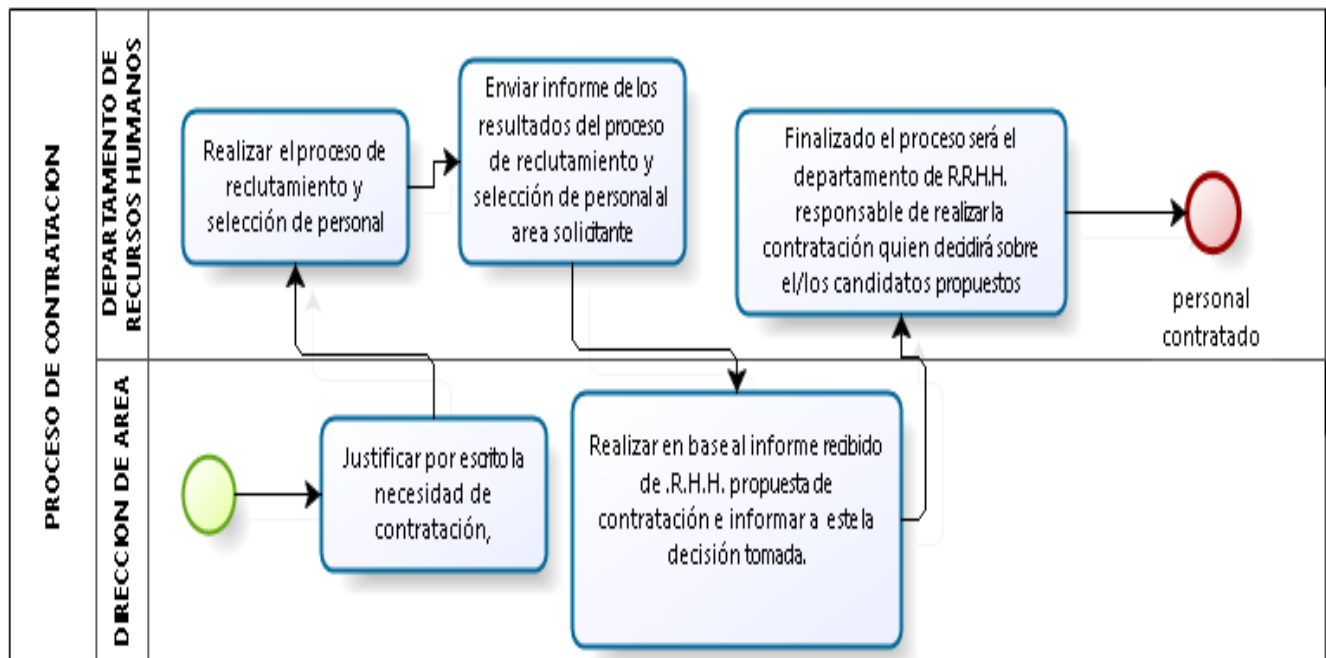
	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02
	CONTRATACION DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página:35 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS	


Descripción de actividades

paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Dirección de área	Justificar por escrito la necesidad de contratación, mediante el documento correspondiente solicitud de contratación y enviarlo a recursos humanos.	Solicitud de contratación
2	R.R.H.H.	Realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal.	
3	R.R.H.H.	Enviar informe de los resultados del proceso de reclutamiento y selección de personal al área solicitante.	
4	Dirección e área	Realizar en base al informe recibido de .R.H.H. propuesta de contratación e informar a este la decisión tomada.	
5	R.R.H.H	Finalizado el proceso será el departamento de R.R.H.H. Responsable de realizar la contratación quien atendiendo a los, méritos y capacidades de los candidatos preseleccionados decidirá sobre el/los candidatos propuestos.	

<div>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</div>	PROCEDIMIENTO		Código RH-GH-02
	CONTRATACION DE PERSONAL		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 36 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS	

Diagrama de Flujo



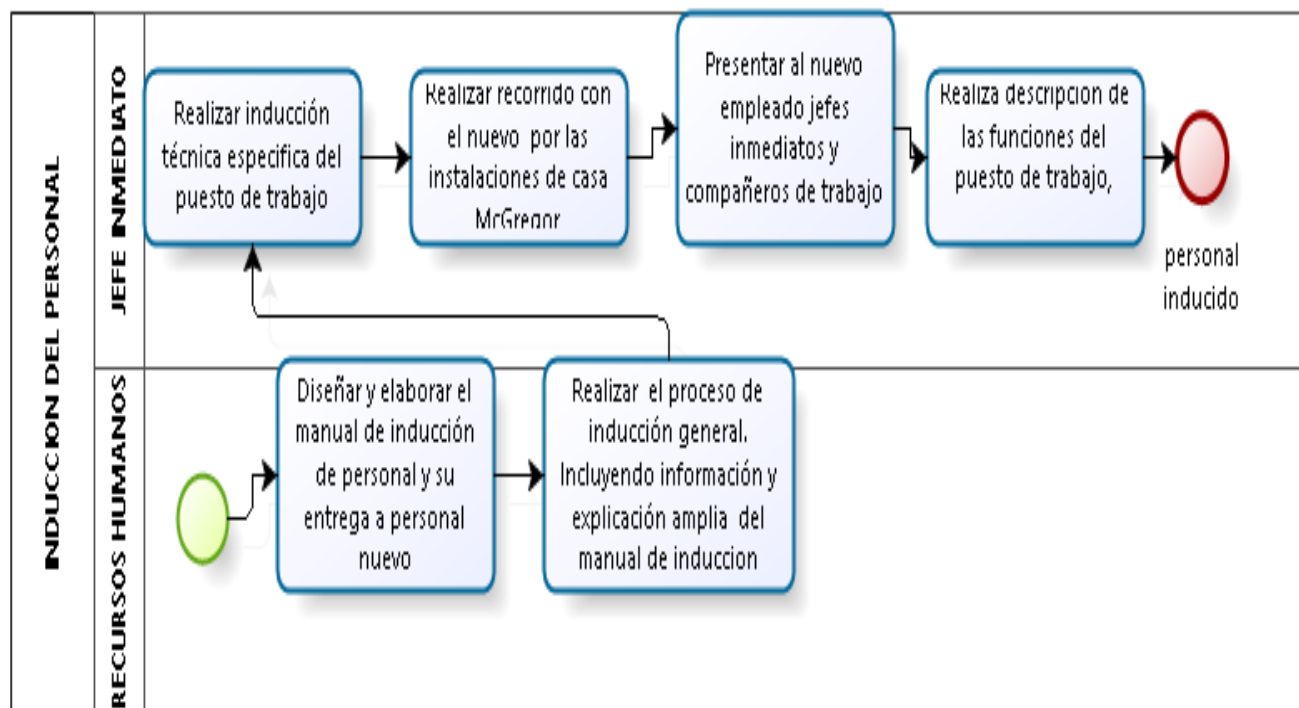
	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-03
	INDUCCION DEL PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 37 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Area responsable: RECURSOS HUMANOS	
Propósito del procedimiento: Definir las actividades necesarias para ofrecer a nuevo personal, las facilidades para que su proceso de incorporación a la organización se realice oportunamente, con base en información clara respecto a las características de la organización, las responsabilidades asociadas al puesto, los compromisos y responsabilidades que asume al incorporarse como empleado de casa McGregor.			
Alcance:	EMPIEZA: DISEÑO Y ENTREGA DE MANUAL DE INDUCCION DE PERSONAL		
	INCLUYE: INDUCCION TECNICA ESPECIFICA POR PARTE DEL JEFE INMEDIATO		
	TERMINA: DESCRIPCION DE FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACION DE FUNCIONES		
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> RECURSOS HUMANNOS 	PERSONAL CONTRATADO	PERSONAL CAPACITADO EN LA MATERIA	R.R.H.H AREA DE TRABAJO CORRESPONDIENTE
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: gerente de recursos Humanos, Jefe de área		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> Todo empleado que ingrese a Casa McGregor, pasará por un proceso de inducción, cuya duración depende de los requerimientos del cargo. El proceso de inducción se inicia con la orientación al empleado, la cual le será oportunamente proporcionada en tres lugares específicos: en el Departamento de Recursos Humanos, en el puesto de trabajo y en las instalaciones de la empresa Toda orientación al nuevo colaborador será planificada por parte del Jefe de Recursos Humanos, en coordinación con el jefe inmediato del nuevo empleado. El proceso de inducción general será ejecutado por el Departamento de Recursos Humanos, mientras que la inducción técnica específica será ejecutada por el Jefe inmediato del nuevo empleado. Si el flujo de nuevos empleados es grande, las inducciones generales y/o específicas se pueden realizar en charlas grupales La orientación al nuevo colaborador incluye el conocimiento de instrumentos fundamentales de la Casa McGregor, como lo son: Misión, Visión y Objetivos de Casa McGregor, Estructura organizativa, Reglamento interno, Manual de funciones. Para los puestos que requieran de personal técnico altamente capacitado, y para los puestos de dirección, el período de inducción se establece de acuerdo a la calificación del nuevo colaborador. 			

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-03
	INDUCCION DEL PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 38 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	R.R.H.H	Diseñar y elaborar el manual de inducción de personal y su entrega a personal nuevo.	Manual de inducción de personal
2	R.R.H.H	Realizar el proceso de inducción general. Incluyendo información y explicación amplia del manual de inducción del personal (misión y visión, objetivos de Casa McGregor, organigrama, reglamento interno, manual de funciones, etc.)	
3	jefe de inmediato	Realizar inducción técnica específica del puesto de trabajo	
4	jefe inmediato	Realizar recorrido con el nuevo por las instalaciones de casa McGregor	
5	jefe inmediato	Presentar al nuevo empleado jefes inmediatos y compañeros de trabajo	
6	jefe inmediato	Realiza descripción de las funciones del puesto de trabajo, de igual manera de las políticas y procedimientos para realizar sus funciones	

<div>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</div>	PROCEDIMIENTO	Código RH-GH-03
	INDUCCION DEL PERSONAL	Fecha:
		Versión: 1
		Página: 39 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS

Diagrama de Flujo



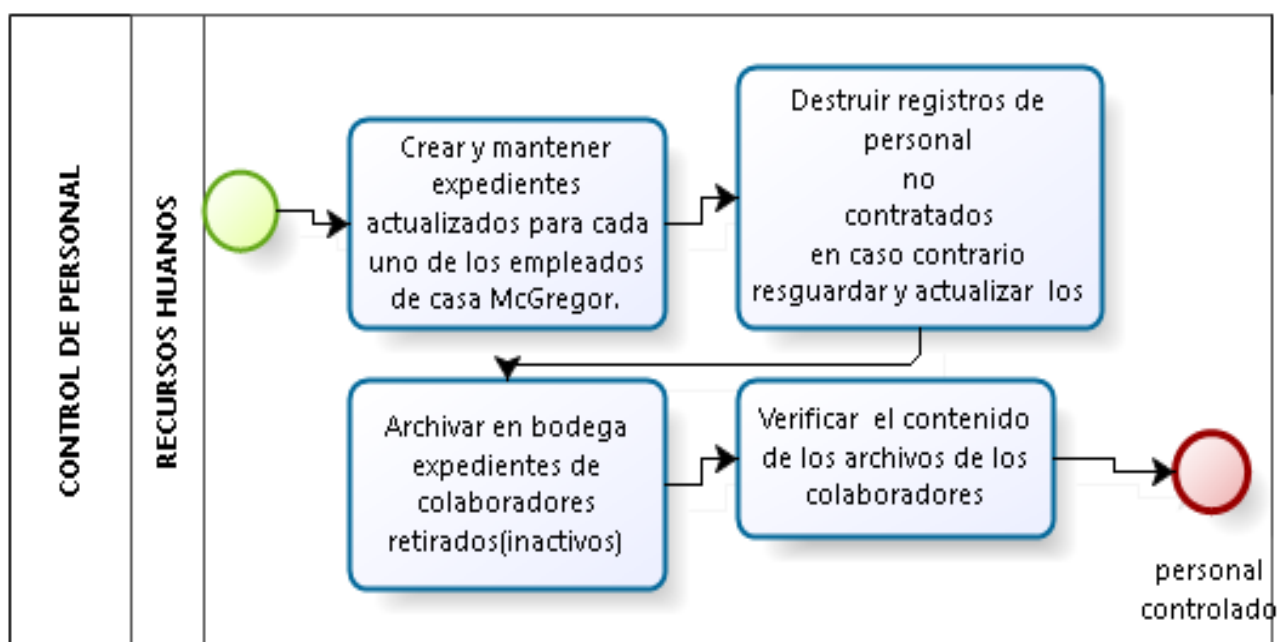
Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-04
	CONTROL DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 40 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Area responsable: RECURSOS HUMANOS	
Propósito del procedimiento: Crear y mantener lo archivos de los colaboradores contratados de casa McGregor.			
Alcance:	EMPIEZA: CREACION Y MANTENIMIENTO DE LOS EXPEDIENTES DE LOS COLABORADORES DE CASA MCGREGOR		
	INCLUYE: ARCHIVACION DE LOS EXPEDIENTES DE COLABORADORES RETIRADOS		
	TERMINA: VERIFICAION DEL CONTENIDO DE LOS EXPEDIENTES DE CADA UNO DE LOS COLABORADORES DE CASA MCGREGOR.		
PROVEEDORES • RECURSOS HUMANNOS	ENTRADAS PERSONALCONTRATADO	SALIDAS PERSONAL CAPACITADO EN LA MATERIA	CLIENTES R.R.H.H AREA DE TRABAJO CORRESPONDIENTE
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: gerente de recursos Humanos		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> El Jefe del Departamento de Recursos Humanos es la persona responsable de crear y mantener expedientes actualizados para cada uno de los empleados permanentes de Casa McGregor, los cuales estarán compuestos por: Currículum vitae, Solicitud de empleo con fotografía, Resultados de las entrevistas, Contrato individual de trabajo, Evaluaciones al desempeño, Acciones de personal, Registro de Vacaciones, Documentos de inscripción en el INSS, Registro de aumentos salariales, promociones, reconocimientos, sanciones, capacitaciones recibidas, y cualquier otra información que sea competente al historial del empleado Los expedientes de personal son propiedad de Casa McGregor, y se clasifican como información confidencial El resguardo y actualización de los registros de personal es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos. Los registros del personal que realizó trámites de ingresos ante Casa McGregor, pero que no fueron contratados, se retienen únicamente por un período de tres meses, procediéndose luego a su destrucción Cuando un colaborador deje de laborar para Casa McGregor, su expediente personal se transfiere a un archivo de personal retirado (inactivo). Cada año se enviara a bodega. (considerando cualquier reintegro o investigación según sea el caso A efecto de no olvidar ningún detalle de la contratación, se utilizará una lista de verificación de todos los documentos e información que debe contener el archivo (impreso en la carpeta). Se verificarán aleatoriamente expedientes de forma regular para comprobar que la información está completa y actualizada 			


<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-04
	CONTROL DE PERSONAL		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 41 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	R.R.H.H	Crear y mantener expedientes actualizados para cada uno de los empleados de casa McGregor.	expedientes
2	R.R.H.H	Destruir registros de personal que no se contrataron, esto después de tres meses de transcurrido los trámites, en caso contrario resguardar y actualizar los registros del personal contratado.	expedientes
3	R.R.H.H	Archivar en bodega expedientes de colaboradores retirados(inactivos)	expedientes
4	R.R.H.H	Verificar el contenido de los archivos de los colaboradores, mediante una lista de los documentos que debe contener cada uno de los archivos.	lista de documentos de expedientes y expedientes

<div>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</div>	PROCEDIMIENTO	Código RH-GH-04
	CONTROL DE PERSONAL	Fecha:
		Versión: 1
		Página: 42 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: RECURSOS HUMANOS

Diagrama de Flujo




3.5.4 PROCESO DE GESTION FINANCIERA

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01	
	EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES EN CONCEPTO DE PAGO DE VIÁTICOS		Fecha: 14/03/16	
			Versión: 1	
			Página: 44 de 58	
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD		
Propósito del procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer la aplicación de las disposiciones normativas para la emisión y entrega de cheques, para asegurar los controles debidos en los fondos de la empresa y así promover el uso justificado de los recursos financieros que dispone la organización. ➤ Garantizar las actividades laborales de la empresa que requieran viáticos para que estas se ejecuten de manera puntual y excepcional. 				
Alcance:	EMPIEZA: LLENADO DEL FORMULARIO DE SOLICITUD DE VIATICO			
	INCLUYE: ENTREGA DE CHEQUES AL RECEPCIONISTA			
	TERMINA: ARCHIVADO DEL COMPROBANTE DE EGRESO DEL CHEQUE ENTREGADO CON LA SOLICITUD CORRESPONDIENTE			
PROVEEDORES <ul style="list-style-type: none"> • SOLICITANTES 		ENTRADAS SOLICITUD DE VIATICO	SALIDAS CHEQUE CON LA SOLICITUD	CLIENTES EMPLEADOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora			
	Humanos: gerente de recursos Humanos			
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),			

Normas y/o políticas de Operación

- La existencia de chequeras en blanco que no estén en uso deben estar guardadas bajo llave y ser controladas por el Gerente Administrativo Financiero. La chequera que este en uso deberá estar en manos del Responsable de Contabilidad.
- Los cheques deberán ser nominativos y bajo ninguna circunstancia deben firmarse cheques en blanco, ni librarse cheques al portador.
- Los cheques deben llevar la firma del Gerente General o en su ausencia la de la persona que él designe y cuya firma se encuentre registrada en el banco emisor.
- El banco deberá ser notificado por escrito inmediatamente cuando ocurra un cambio o retiro de una firma libradora.
- El banco deberá ser notificado por escrito cuando ocurra hurto de un cheque o una chequera en blanco.
- Los cheques pagados y devueltos por el banco se archivarán en orden numérico y por mes de emisión.
- Los cheques anulados deberán invalidarse con “sello de anulado”, remover el espacio donde se ubica la firma y deberá archiversse.
- Se realizarán conciliaciones bancarias mensuales.
- Se efectuarán pagos de viáticos mediante cheques por cantidades superiores a C\$ 500.
- La solicitud de viáticos se debe realizar mediante formulario autorizado por el jefe inmediato del área al que pertenece el solicitante.
- El tiempo para rendir cuentas sobre fondos de anticipos será de 7 días para viajes a región norte y actividades de capacitación y 3 días para compra de bienes.
- No se entregará un segundo anticipo a empleados que tengan fondos sujetos a rendición de cuenta, salvo en caso de fuerza mayor, y con el visto bueno por escrito de la Gerencia Administrativa Financiera.
- Todos los pagos de gastos básicos se deberán efectuar mediante emisión de cheques.
- Los gastos mayores a C\$ 500 deberán ser pagados mediante cheques
- El pago de gastos mediante cheque deberá ser solicitado al Departamento de Contabilidad con 24 horas de anticipación

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01
	EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES EN CONCEPTO DE PAGO DE VIÁTICOS		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 46 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	

Descripción de actividades

paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Solicitante	Llenar formulario de solicitud de viático y remitirlo a su jefe inmediato.	
2	Jefe inmediato	Revisar solicitud y aprobar mediante firma donde corresponda y remitir documento aprobado al Responsable de Contabilidad	
3	Responsable de Contabilidad	Verificar en el sistema cheques pendientes sujetos a rendición de cuenta.	
4	Gerente de Administrativo Financiero	Autorizar en el sistema computarizado el desembolso de alguna cuenta bancaria y comunica al Personal de Contabilidad de dicha autorización.	
5	Auxiliar contabilidad	Elaborar cheque especificando monto en letras, así como el concepto de emisión. Adjuntar comprobante de egreso.	
6	Responsable de Contabilidad	Revisar cheque elaborado. Firmar el comprobante de egreso y remitirlo a Gerencia Administrativo Financiero para revisión.	
7	Gerente Administrativo Financiero	Revisar el consecutivo del cheque y firma el comprobante de egreso.	
8	Gerente Administrativo Financiero	Entregar cheque al Gerente General (o a la firma autorizada que corresponda)	
9	Gerencia General o firma autorizada	Revisar y firmar cheque.	

**Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA
McGregor sucursal Managua.**

10			
11	Asistente de Gerencia General	Retirar cheques firmados y entregarlos al Departamento de Contabilidad.	
12	Auxiliar Contable	Revisar que todos los cheques estén debidamente firmados por el Gerente General	
13	Auxiliar Contable	Entregar cheques firmados a la Recepcionista.	
14	Recepcionista	Entregar Cheque al solicitante. Se debe garantizar el registro del nombre, firma y número de identificación (cédula de identidad ciudadana) de la persona que retira el cheque, en el Comprobante de Egreso. Se deberá sellar CANCELADO la factura e indicar en la misma la fecha de entrega y el número de cheque (si el pago es con cheque)	
15	Recepcionista	Entregar comprobante de egreso al Departamento de Contabilidad	
16	Auxiliar de contabilidad	Archivar Comprobante de Egreso del cheque entregado con la solicitud correspondiente	

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


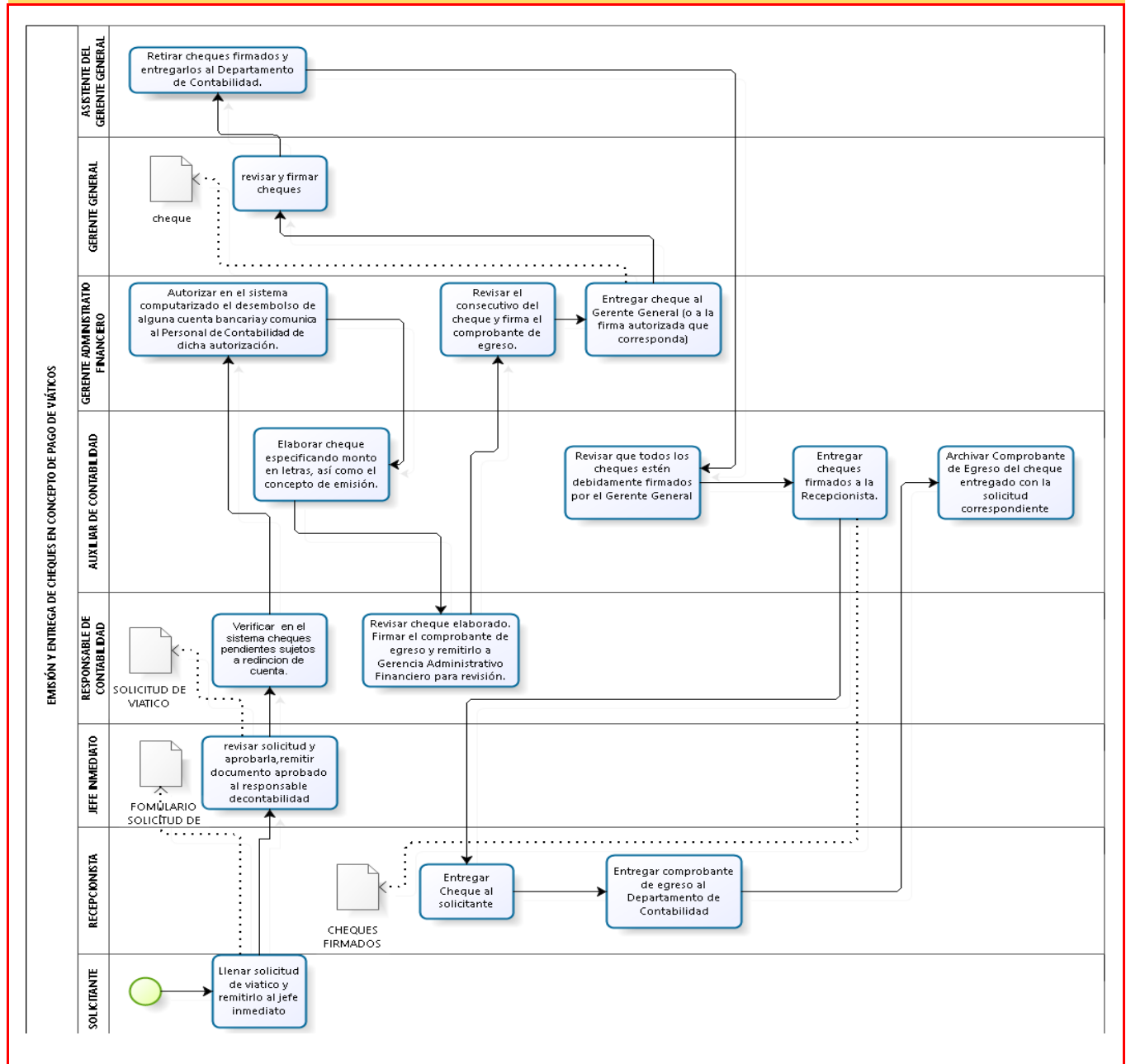


 <p>...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código RH-GH-01
	EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES EN CONCEPTO DE PAGO DE VIÁTICOS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 48 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	

Diagrama de Flujo



 <p>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02
	SOLICITUD Y RETIRO DE COMBUSTIBLE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 49 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
Propósito del procedimiento: Garantizar la correcta entrega de combustible para llevar controles precisos de los gastos.			
Alcance:	EMPIEZA: LLENADO Y FIRMA DEL DOCUMENTO DE SOLICITUD DE COMBUSTIBLE ESTABLECIDO		
	INCLUYE: EMISIÓN DEL CHEQUE PARA EFECTUAR PAGO E CONCEPTO DE GASTO DE COMBUSTIBLE		
	TERMINA: ENTREGADO DEL CHEQUE AL OFICIAL DE LA GASOLINERA. SOLICITADO DE FIRMA DEL OFICIAL DE GASOLINERA		
PROVEEDORES SOLICITANTES	ENTRADAS SOLICITUD DE COMBUSTIBLE	SALIDAS CHEQUE EN CONCEPTO DE GASTO DE COMBUSTIBLE	CLIENTES EMPLEADOS GASOLINERA
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: gerente de recursos Humanos		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación <ul style="list-style-type: none"> ➤ El Gerente Administrativo Financiero deberá emitir un memorando en el cual establezca las firmas autorizadas para la aprobación de combustible. ➤ El Personal de la empresa Casa McGregor podrá retirar combustible en el siguiente horario, de lunes a viernes hasta las 6 de la tarde y los días sábados hasta las once de la mañana. ➤ Si las solicitudes que sobrepasan la cantidad de combustible asignada en el presupuesto de gastos por área, estas deberán ser aprobadas por el Gerente de Operaciones. ➤ El personal de Casa McGregor deberá presentar la Orden de Compra especificando lo asignado en cantidad y letras, debidamente autorizado y presentar el carné oficial de identificación de la empresa, al momento de retirar combustible. ➤ Los retiros de combustibles ejecutados por terceros (personas externas a la empresa) serán autorizados solamente por miembros de la Junta Directiva, y deberán hacerse de la siguiente forma: <p>La persona externa que solicita el combustible, deberá presentar la orden de compra de combustible debidamente autorizada y un memorando, firmado por la persona que autoriza, en el que establezca lo asignado en números y letras, el nombre y número de cedula del beneficiario, fecha de entrega, firma de autorización</p>			

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

 <p>CASA McGregor ... Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02
	SOLICITUD Y RETIRO DE COMBUSTIBLE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 50 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Solicitante	Llenar y firmar documento de solicitud de combustible establecido "Orden de Compra de combustible" (F)	
2	Solicitante	Remitir documento al Jefe inmediato	
3	Jefe Inmediato	Revisar presupuesto de asignación de combustible. Firmar documento.	
4	Solicitante	Entregar solicitud aprobada al Oficial de la Gasolinera. Presentar carné de identificación oficial de la empresa.	
5	Solicitante	Retirar combustible y solicitar copia firmada por el oficial de la gasolinera	
6	Auxiliar de contabilidad	Revisar estados de cuenta soportados con copia de orden de compra de los gastos efectuados durante la semana.	
7	Auxiliar de Contabilidad	Contabilizar los gastos de combustible por centro de costo en el módulo del sistema.	
8	Auxiliar de Contabilidad	Emitir cheque para efectuar pago en concepto de gastos de combustible.	
9	Responsable de Contabilidad	Revisar cheque. Remitir cheque al Gerente Administrativo Financiero.	
10	Gerente Administrativo	Revisar cheque. Firmar cheque.	
11	Recepción	Entregar cheque al oficial de la gasolinera. Solicitar firma al oficial de la gasolinera.	
12	Recepción	Remitir comprobante de egreso y soporte (factura con sello de cancelado color blanco) al departamento contable.	

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.


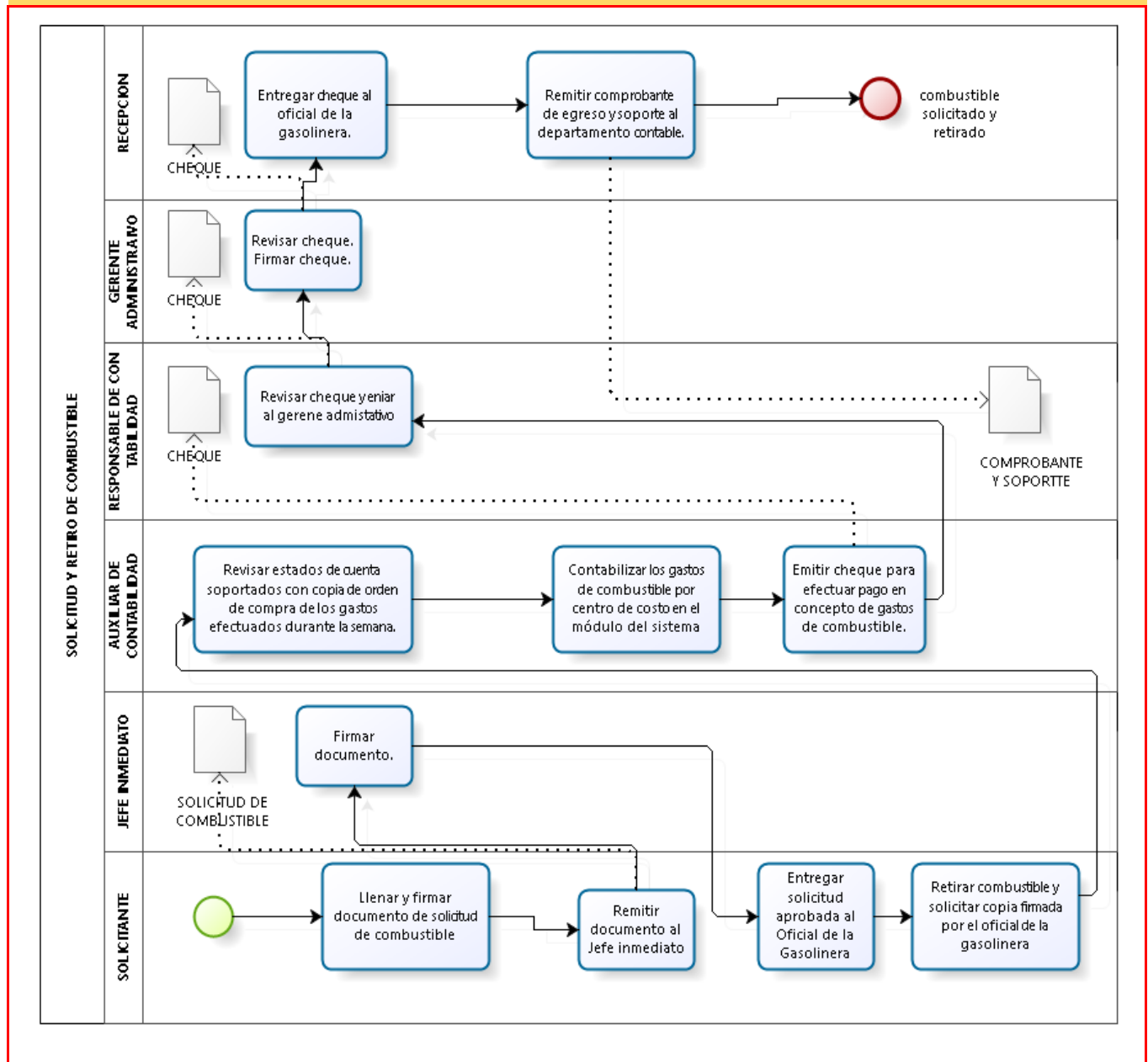
 <p>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código RH-GH-02
	SOLICITUD Y RETIRO COMBUSTIBLE		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 51 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	

Diagrama de Flujo



3.5.5 PROCESO DE GESTION INFORMATICA

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

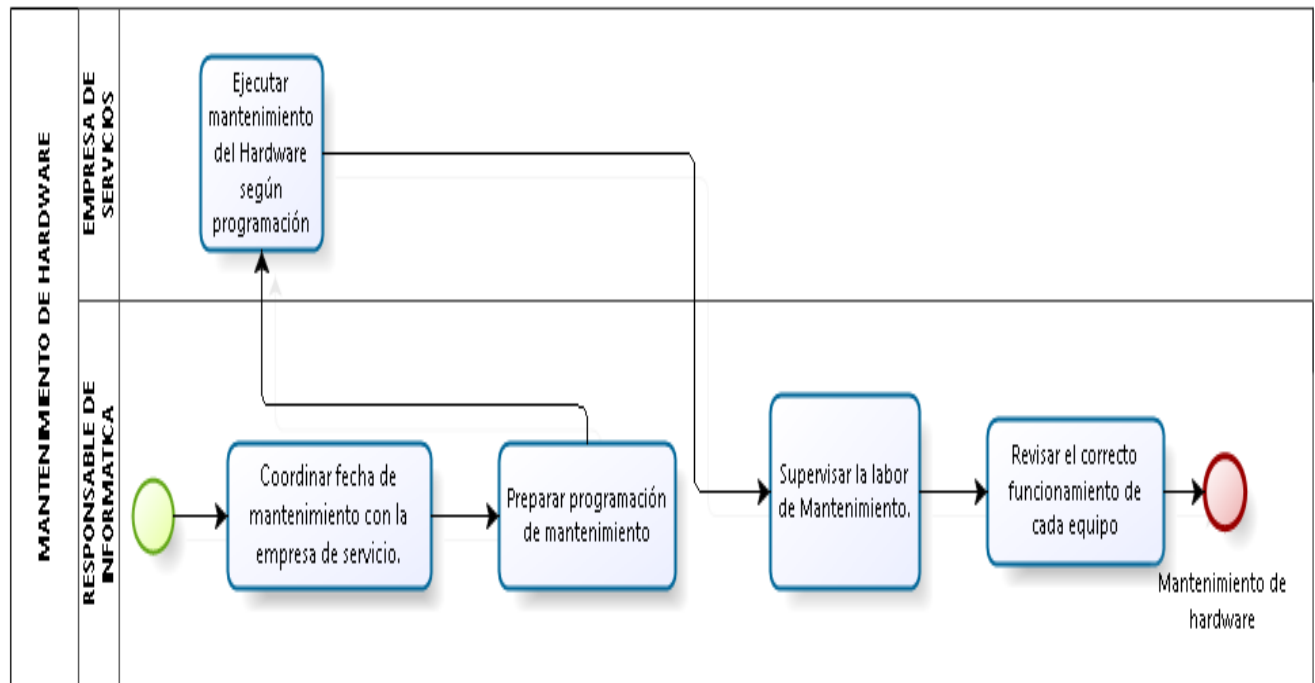
	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01
	MANTENIMIENTO DEL HARDWARE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 53 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	
Propósito del procedimiento: Establecer los pasos necesarios para ejecutar mantenimientos al equipo de cómputo de la empresa para evitar la interrupción de la jornada laboral y prolongar la vida útil de estos activos.			
Alcance:	EMPIEZA: COORDINACIÓN DE LA FECHA DE MANTENIMIENTO CON LA EMPRESA DE SERVICIO		
	INCLUYE: EJECUTA MIENTO DEL MANTENIMIENTO DE HARDWARE		
	TERMINA: REVISIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE CADA EQUIPO		
PROVEEDORES EMPRESA CASA MCGREGOR	ENTRADAS EQUIPOS DE COMPUTO DE LA EMPRESA	SALIDAS MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTOS	CLIENTES EMPRESA EMPLEADOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora		
	Humanos: gerente de recursos Humanos		
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),		
Normas y/o políticas de Operación			

Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA McGregor sucursal Managua.

<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-01
	MANTENIMIENTO DE HARDWARE		Fecha: 14/03/16
			Versión: 1
			Página: 54 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Responsable de informática	Coordinar fecha de mantenimiento con la empresa de servicio.	
2	Responsable de informática	Preparar programación de mantenimiento por área y darla a conocer mediante un memorándum a los usuarios de los equipos	
3	Empresa de Servicios	Ejecutar mantenimiento del Hardware según programación: <ul style="list-style-type: none">• Revisar Equipos• Verificar estado físico del equipo• Limpiar Equipos	
4	Responsable de informática	Supervisar la labor de Mantenimiento.	
5	Responsable de informática	Revisar el correcto funcionamiento de cada equipo	

<div>CASA McGregor <i>... Totalmente Confiable</i></div>	PROCEDIMIENTO	Código RH-GH-02
	MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Fecha:
		Versión: 1
		Página: 55 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

Diagrama de Flujo



Propuesta de Manual Procedimientos para el taller de servicios de la empresa CASA
McGregor sucursal Managua.

	PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02	
			Fecha: 14/03/16	
	ASISTENCIA A USUARIOS EN PROBLEMAS CON EQUIPOS INFORMÁTICOS		Versión: 1	
			Página: 56 de 58	
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL		Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA		
Propósito del procedimiento: Establecer los pasos necesarios para asistir al usuario cuando estén presentes problemas con los equipos de cómputo.				
Alcance:	EMPIEZA: SOLICITUD DE ASISTENCIA			
	INCLUYE: REPARACION DEL EQUIPO			
	TERMINA: ARCHIVACION DEL FORMULARIO DE ENTREGA DEL EQUIPO DE COMPUTO PARA REPARACION (EP)			
PROVEEDORES EMPRESA CASA MCGREGOR		ENTRADAS EQUIPOS DE COMPUTO DE LA EMPRESA	SALIDAS REPARACION Y ASISTENCIA DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO	CLIENTES EMPRESA EMPLEADOS
Recursos	Tecnológicos: computadora, impresora, calculadora			
	Humanos: gerente de recursos Humanos			
	Logísticos: áreas con iluminación, acondicionadas y superficies adecuadas, superficie de trabajo amplia, sistema de telecomunicaciones (teléfono, internet, etc.),			
Normas y/o políticas de Operación				

<div>CASA McGregor ...Totalmente Confiable</div>		PROCEDIMIENTO		Código: RH-GH-02
		ASISTENCIA A USUARIOS EN PROBLEMAS CON EQUIPOS INFORMÁTICOS		Fecha: 14/03/16
				Versión: 1
				Página: 57 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA GENERAL			Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	
Descripción de actividades				
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)	
1	Usuario	Solicitar asistencia (vía correo electrónico o de forma personal) en problemas que se presenten con los equipos (Hardware o software).		
2	Responsable de Informática	Asistir al sitio del usuario donde se presenta la necesidad.		
3	Responsable de Informática	Revisar e identificar origen del problema que presenta.		
4	Responsable de Informática	Evaluar problema y determinar si es necesario el traslado del equipo a la Oficina de Informática para efectuar reparación		
5	Responsable de Informática	Llenar formulario de "Entrega de equipo de cómputo para Reparación (EP)", firmarlo y solicitar firma al usuario.		
6	Responsable de Informática	Entregar formulario EP al usuario		
7	Responsable de Informática	Reparar el equipo.		
8	Responsable de Informática	Trasladar equipo reparado al sitio donde se encuentra el usuario.		
9	Responsable de Informática	Probar el equipo en presencia del usuario.		
10	Usuario	Entregar formulario EP al Responsable de Informática		
11	Responsable de Informática	Archivar el formulario EP.		


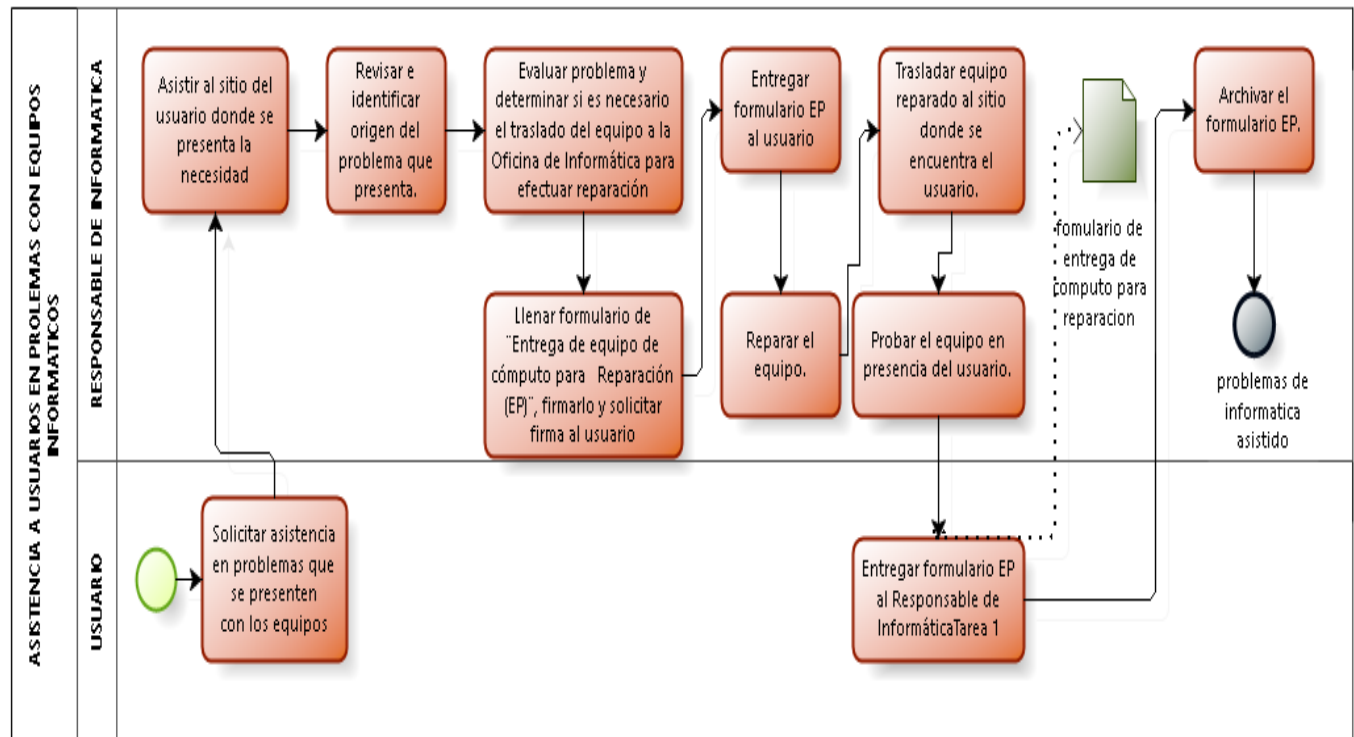
 <p>... Totalmente Confiable</p>	PROCEDIMIENTO		Código RH-GH-02
	ASISTENCIA A USUARIOS EN PROBLEMAS CON EQUIPOS INFORMÁTICOS		Fecha:
			Versión: 1
			Página: 58 de 58
Unidad administrativa: GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA		Área responsable: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	

Diagrama de Flujo



3.6 MANUAL DE FUNCIONES


MANUAL DE FUNCIONES

Este documento se constituye una herramienta importante porque permite verificar a cada colaborador de la empresa, lo que debe hacer, así como el nivel jerárquico en que se encuentra ubicado dentro del taller de servicio. Con este documento se pretende mejorar la calidad, eficacia y productividad del talento humano del taller de servicio de la empresa casa McGregor y su principal objetivo es propiciar en el taller la dinámica del cambio tendiente al logro de la competitividad, todo, enmarcado dentro de la naturaleza, la misión, visión los objetivos, principios y valores corporativos.

El Manual Funciones está dirigido a todos los colaboradores vinculados en los procesos llevados a cabo al brindar el servicio de reparación de equipos del taller, constituyéndose en un elemento de apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente en la consecución de las metas y objetivos del taller.

Este manual contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman la planta de personal en la gerencia de servicios, determinando:

- IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
- FINALIDAD DEL CARGO
- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
- RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO
- REQUISITOS DEL CARGO - HABILIDADES
- COMPETENCIAS

	TALLER DE SERVICIOS CASA MCGREGOR GERENCIA DE SERVICIOS TÉCNICOS	FECHA:
	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS A NIVEL DE CARGO	PAGINA: 1 DE 10

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Gerente de servicios
Proceso aplicable: Reparación y/o mantenimiento de equipo, salida carro taller
Jefe inmediato: Gerente general
Dependencia: Gerencia de servicios técnicos
Nº de cargos: 1
II. FINALIDAD DEL CARGO
<p>Asegurar que las actividades de mantenimiento y reparación de equipos se lleven adecuadamente cumpliendo con los requerimientos de programación, coordinación, control y calidad tanto de su personal a cargo como de los insumos que el proceso conlleve, de igual manera planificar y controlar las áreas componentes del taller de servicio a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.</p>
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. CONTROL Y SUPERVICION DEL TALLER DE SERVICIOS <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión diaria del Taller de Servicios (limpieza, orden, trabajos) • Delegar Actividades a través del Jefe de Taller • Llevar Control de Actividades del Taller • Llevar Control de Gastos y Presupuesto de Taller • Llevar Control de Vacaciones del personal de Taller • Llevar control de consumo de combustible de Taller • Llevar control de ciclo de reparación de equipos • Elaborar proyección mensual de ventas • Cumplir con la meta de ventas mensual • Llevar control de los procesos y procedimientos del Taller • Revisión y elaboración de reportes de garantía a proveedores • Supervisión de Talleres de Sucursales • Control de Pedidos para uso de Taller 2. REVISION DE CAJA CHICA <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y control de Gastos de Caja Chica 3. IMPLEMENTACION DE PRECIOS PARA REPUESTOS <ul style="list-style-type: none"> • Definir precios para repuestos que no están ingresados al sistema

4. ELABORACION DE SUGERIDO DE REPUESTOS
 - Elaborar sugerido de repuestos para stock, consumo del Taller y reactivación de equipos
5. ATENCION A DISTRIBUIDORES Y CLIENTES
 - Llamar cada mes a los Distribuidores para seguimiento
 - Coordinar con Distribuidores y clientes actividades y visitas de Carro Taller y Mantenimiento de Equipos
6. INFORME MENSUAL CON LA MARCA STIHL
 - Participar de conferencia mensual que realiza STIHL para abordar funcionamiento o problemas técnicos de los equipos.

OTROS

1. RESPONSABLE DE COMPRAS LOCALES
 - Elaboración de órdenes de Compra para requerimientos locales
 - Realizar solicitudes de pago a proveedores


IV. RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO

- Dirigir y orientar el personal a su cargo.
- Apoyar técnicamente al personal durante el proceso.
- Asegurar el funcionamiento de equipos durante el proceso.
- Evaluar el desempeño de trabajadores a cargo.
- Hacer cumplir las normas de seguridad industrial.
- Llevar Control de Vacaciones del personal de Taller

V. REQUISITOS DEL CARGO

EDAD: 25-30 años	SEXO: indefinido
EDUCACIÓN Básica, secundaria, universidad	
FORMACIÓN: Graduado universitario	
EXPERIENCIA: Ninguno	

H A B I L I D A D E S	BASICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Leer, construir y modificar los documentos propios de la empresa y del proceso que dirige. • Analizar datos numéricos. • Expresar actitudes de liderazgo para el desarrollo de su labor y los procesos de toma de decisiones. • Responder de manera eficiente en procesos de toma de decisiones. • Aplicar conocimientos matemáticos. • Conocer sistemas de medición. • Usar adecuadamente términos y vocabulario del ramo al cual pertenece.
	INTELECTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar eficazmente las actividades de trabajo a realizar. • Detectar, comunicar y presentar alternativas para la solución de problemas. • Responder de manera rápida y precisa ante situaciones que requieran de dirección, control, planificación y organización. • Implementar procesos que se ajusten a las necesidades de la empresa. • Evaluar el desempeño de personal a su cargo.
	COMPORTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y mantener la confianza del personal a cargo. • Mantener relaciones con equipo directivo. • Interactuar profesionalmente con todas las personas de su ambiente de trabajo • trabajo en equipo • capacidad de trabajar bajo presión, • con iniciativa y buena actitud • responsable y puntual.
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y controlar personal a cargo. • Manejo de Paquete Office, • manejo de Sistemas de Control, • conocimiento Básico Contable, • Conocimiento sobre procesos, • Licencia de conducir, • manejo del idioma inglés. • Mostrar capacidad de dirección. • Tomar decisiones. • Solucionar problemas. 		

	TALLER DE SERVICIOS CASA MCGREGOR GERENCIA DE SERVICIOS TÉCNICOS	FECHA:
	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS A NIVEL DE CARGO	PAGINA:4 DE 10

VII. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo: jefe de taller

Proceso aplicable: Reparación y/o mantenimiento de equipos, salida carro taller

Jefe inmediato: Gerente servicios técnicos

Dependencia: Gerencia de servicios técnicos

Nº de cargos: 1

VIII. FINALIDAD DEL CARGO


Supervisar y coordinar las actividades de reparación y/o mantenimiento de equipos de tal manera que se lleven a cabo con toda eficiencia y calidad. Debe de comprar lo materiales para la reparación de equipos y dar notificación de pedidos de repuestos requeridos para que la reparación de equipos y servicio al cliente sea de la calidad que este requiere.

IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. SUPERVICION DEL TALLER
 - Revisar el trabajo de cada técnico con cada equipo que este reparando
 - Conocer de los trabajos y secuencia de los equipos que están dentro de taller
 - Supervisar orden y limpieza del Taller
 - Velar por que se cumpla el calendario de limpieza
 - Velar que después de finalizado el día, los técnicos dejen ordenados los bancos de trabajo
 - Hacer cumplir el horario de entrada de los técnicos
 - Controlar los tiempos de descanso de los técnicos (10 min).
 - Al finalizar el día, tiene que ser el último en cerrar el Taller y verificar que todo este apagado.
 - Brindar informes de cada Reclamo al Gerente de Servicios.
 - Hacer cumplir en los tiempos de respuesta al cliente.
 - Pasar las hojas de diagnóstico y de recepción cuando estén en buzón de diagnosticado a la coordinadora de Servicios.
 - Delegar los trabajos que hayan sido aprobado por los clientes


<ul style="list-style-type: none"> • Entregarle informe al Asesor de servicio que técnico está reparando el equipo, con los datos del equipo. • Llevar control de la asignación y buen uso de las herramientas que se utilizan en taller. • Delegar a un técnico para la traída de repuestos por traslados a Bodega. • Delegar a técnico que retire traslado de repuestos. 		
<p>2. COORDINAR TRABAJOS FORANEOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar a técnicos que vayan a realizar trabajos fuera del Taller • Informar al Gerente de Servicios sobre los trabajos fuera de Taller • Pedirles a los técnicos un reporte del trabajo realizado fuera y enviárselo al Gerente de Servicios 		
<p>3. COMPRA DE MATERIALES PARA REPARACION DE EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprar los materiales que solicitan los técnicos para la reparación de los equipos 		
<p>4. NOTIFICACION PARA PEDIDO DE REPUESTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar informe al Gerente de Servicios de los repuestos que se necesitan para la reactivación de equipos. • Realizar informe de los equipos canibaleados con los repuestos que hacen falta 		
<p>5. Otros.....</p>		
<p>X. RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y orientar el personal a su cargo • Apoyar técnicamente al personal a su cargo durante el proceso. • Solucionar de problemas • Responder directamente por los resultados del proceso. • 		
<p>XI. REQUISITOS DEL CARGO</p>		
<table border="1"> <tr> <td>EDAD: 25-30 años</td> <td>SEXO: indistinto</td> </tr> </table>	EDAD: 25-30 años	SEXO: indistinto
EDAD: 25-30 años	SEXO: indistinto	
<p>EDUCACIÓN Primaria, Secundaria, técnico</p>		
<p>FORMACIÓN: conocimiento de mecánica industrial</p>		
<p>EXPERIENCIA:</p>		

H A B I L I D A D E S	BASICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Leer, construir y modificar los documentos propios de la empresa • Analizar números. • Realizar cálculos. • Expresar actitudes de liderazgo para el desarrollo de su labor y los procesos de toma de decisiones. • Responder de manera eficiente en procesos de toma de decisiones.
	INTELECTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Solucionar problemas relacionados con el proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos • Apoyar técnicamente a empleados y clientes. • Dar respuesta rápida a necesidades del cliente. • Aceptar instrucciones y recomendaciones. • conocer y entender procesos.
	COMPORTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer relaciones laborales con sus compañeros • Actitud de servicio. • Mantener un ambiente de trabajo seguro. • Comprender y respetar leyes, reglamentos • Con Iniciativa. • Buen Líder,
XII. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia para manejar Personal. • Capacidad de Trabajo en Equipo. • Interpretar datos • Aplicar normas y reglas de los procesos. • Ser capaz de expresar ideas y suministrar información. 		

	TALLER DE SERVICIOS CASA MCGREGOR GERENCIA DE SERVICIOS TÉCNICOS	FECHA:
	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS A NIVEL DE CARGO	PAGINA: 7 DE 10

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Coordinadora de servicios
Proceso aplicable: Reparación y/o mantenimiento de equipos, salida carro taller
Jefe inmediato: gerente de servicios
Dependencia: coordinación de servicios
Nº de cargos: 1
II. FINALIDAD DEL CARGO
Realizar las gestiones (traslado de repuestos, requerimientos del taller, cotizaciones, facturación y entrega de equipos) que garanticen la finalización del servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos con los resultados esperados por el cliente.
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. REALIZAR TRASLADOS <ul style="list-style-type: none"> • Realizar en el sistema traslados de repuestos de Bodega a Taller con copia al Gerente y Asesor de Servicios.. • Notificarle al Jefe de Taller cuando estén listos los traslados en bodega para que se retiren. 2. ELABORAR REQUERIMIENTOS PARA TALLER DE SERVICIOS <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la primera semana de cada mes, un pedido de papelería y de Insumos para Taller 3. MANEJO DE CAJA CHICA <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de caja chica siguiendo los procedimientos establecidos por Gerencia Administrativa. • Administración del dinero para la compra de materiales para la reparación de equipos o viatico para los técnicos. 4. ELABORAR COTIZACIONES <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cotizaciones a los clientes conforme hoja de diagnostico • Comunicarse con el cliente para informarle costo de reparación del equipo. 5. ENCARGADA DE FACTURACION. <ul style="list-style-type: none"> • Llevar control de la facturación diaria que se realiza en Taller

<p>de Servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cierre diario de caja. <p>6. REALIZAR SALIDA DE EQUIPOS REPARADOS</p> <p>Elaborar hoja de salida para que el cliente pueda llevarse su equipo de las instalaciones de la empresa</p>		
<p>IV. RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO</p>		
<p>V. REQUISITOS DEL CARGO</p>		
<p>EDAD:</p>		<p>SEXO:</p>
<p>EDUCACIÓN Primaria, secundaria, universidad</p>		
<p>FORMACIÓN: Licenciatura en contabilidad o Administración de empresas.</p>		
<p>EXPERIENCIA Administradora (Multiequipos)</p>		
<p>H A B I L I D A D E S</p>	<p>BASICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leer, construir y modificar los documentos. • Analizar los datos numéricos. • Realizar cálculos. • Responder por el desarrollo de sus actividades. • Manejar e interpretar los documentos suministrados por el cliente para su procesamiento. • Aceptar instrucciones y recomendaciones • Aplicar procesos.
	<p>INTELECTUALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar ideas de forma verbal y escrita. • Saber interpretar documentos, guías y manuales. • Usar adecuadamente equipos. • Dar respuesta rápida a necesidades del cliente. • Aplicar estrategias que conduzcan al logro de objetivos del departamento.
	<p>COMPORTAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer relaciones laborales con sus compañeros. • Mantener un ambiente de trabajo seguro. • Manejar adecuadamente la comunicación con compañeros y clientes.
<p>VI. COMPETENCIAS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Trabajo en equipo • Manejo del Paquete Office • conocimientos contables y administrativos • Conocer programas de sistemas. • Reconocer programas y archivos. • Ser capaz de expresar ideas y suministrar información. 		

	TALLER DE SERVICIOS CASA MCGREGOR GERENCIA DE SERVICIOS TÉCNICOS	FECHA:
	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS A NIVEL DE CARGO	PAGINA: 9 DE 10

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Técnico de taller
Proceso aplicable: Reparación y/o mantenimiento de equipos, salida carro taller
Jefe inmediato: jefe de taller
Dependencia: taller de servicios
Nº de cargos: 6
II. FINALIDAD DEL CARGO
Ejecutar trabajos técnicos para dar el servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos con la calidad requerida por el cliente.
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. DIAGNOSTICAR EQUIPO INGRESADO A TALLER. <ul style="list-style-type: none"> • Hacer Valoraciones y pruebas para detectar falla del equipo • Desarmar el equipo para valorar las piezas del equipo. 2. LLENAR HOJA DE DIAGNOSTICO DE LOS EQUIPOS. <ul style="list-style-type: none"> • Llenar Hoja de Diagnostico conforme a los datos del cliente en la Hoja de Recepción del Equipo. • Poner en la hoja de diagnóstico los repuestos que se necesitan para reparar el equipo. • Registrar nombre y firma en Hoja de Diagnostico. 3. REALIZAR MANTENIMIENTO Y/O REPARACION DE EQUIPOS. <ul style="list-style-type: none"> • Proceder al mantenimiento y/o reparación del equipo. • Probar el equipo durante 10 min cuando este reparado el mismo • Probar de nuevo el equipo con el cliente presente. 4. NOTIFICACION DE TRABAJO REALIZADO <ul style="list-style-type: none"> • Colocar la hoja de Diagnostico en el Buzón de Equipo Reparado • Notificarle al Asesor el equipo que está listo el equipo que estaba reparando. 5. REPARACIONES Y SERVICIOS FORANEOS. <ul style="list-style-type: none"> • Viajar dentro y fuera de Managua para realizar reparaciones de equipos a clientes o actividades con los distribuidores según se le indique.

6. RETIRO DE TRASLADOS. Retirar traslado de repuestos de bodega cuando se le oriente		
IV. RESPONSABILIDADES DE QUIEN TIENE PERSONAS A CARGO		
V. REQUISITOS DEL CARGO		
EDAD: 18-30 años		SEXO: indistinto
EDUCACIÓN primaria, secundaria, técnico		
FORMACIÓN conocimiento de mecánica, 3 año de secundaria		
EXPERIENCIA		
H A B I L I D A D E S	BASICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Leer y seguir instrucciones. • Ser capaz de comunicarse activamente. • Conocer direcciones. • Responder de manera eficiente en el desarrollo de su labor. • Conocer y aplicar las normas de tránsito Aplicar normas de seguridad industrial.
	INTELECTUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar reglamentos, políticas y normas. • Reconocer, identificar, analizar y comunicar situaciones problemáticas. • Operar equipos con seguridad. • Solucionar problemas operativos.
	COMPORTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer relaciones laborales con sus compañeros • Uso adecuado del lenguaje. • Mantener un ambiente de trabajo seguro. • Trabajar en equipo para el logro de objetivos. • Usar adecuadamente los insumos.
VI. COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajo en equipo. • Capacidad de trabajar bajo presión • Proactivo. • Con licencia de conducir categoría 3. • Mantener los requerimientos de seguridad e higiene. • Tener habilidades matemáticas básicas. • Comprender y aplicar el funcionamiento y uso de herramientas. • Administrar los recursos disponibles en la empresa para la consecución de objetivos. 		

CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSION

- Actualmente el taller de servicios de casa McGregor ofrece el servicio de reparación y/o mantenimiento de equipos mediante seis procesos principales en los cuales se realizó un rediseño de los procedimientos orientados al logro de objetivos del taller, así como una definición más clara y sencillas de algunos procesos para una adecuada documentación de estos.
- Se identificaron procesos estratégicos, operativos y de apoyo los cuales se lograron determinar cómo los procesos necesarios para llevar cabo el proceso de reparación y/o mantenimiento de equipos.
- Se documentaron los procesos con sus fichas de procesos, diagrama de flujos y mapa de procesos, también se realizó una descripción de los puestos de trabajos establecidos en esos procesos.

4.2 RECOMENDACIONES


- Se recomienda que las llamadas de atención al cliente sean atendidas amablemente con el objeto de mejorar la calidad de servicio del taller.
- Se brinden capacitaciones de atención al cliente para el personal del taller de servicios con el fin de mejorar de manera continua y tener control de las tareas del personal.
- Realizar la planificación y programación de las actividades a orientarse al personal del taller, de tal forma que se coordinen de manera eficiente para lograr el rápido cumplimiento y la fácil supervisión de estas.
- Rotular las oficinas para que estas sean identificables por el cliente.
- Normalizar un técnico o auxiliar para las tareas de traslado de repuestos de bodega a taller, de manera que se logre la agilización de la reparación y/o mantenimiento de equipos.
- Es de vital importancia realizar vigilancia y seguimiento continuo a todos los procesos involucrados para el desarrollo, manejo y función de ser del taller, de manera que con la realización de este manual se brinde una herramienta diferenciadora que incremente la productividad del taller y sea una fortaleza con la que cuente este para que más adelante pueda convertirse en una oportunidad que le permita implementar estrategias y desarrollar un plan de acción que haga más fuerte y competitivo al taller de servicios de casa McGregor.

4.3 Bibliografía

- Almansa, L. L. (s.f.). *Manual de procedimientos administrativo(mapros)*.
- Arthur Thompson, Margaret Peteraf, John Gamble, A.J Strickland. (2012).
Administracion estrategica teoria y casos. mexico: McGraw Hill.
- Camison , C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2007). *Gestion de calidad:conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: pearson, prentice hall.
- Carro Paz, R., & Gonzalez Gomez, D. (s.f.). *Administracion de calidad total*.
- ISO 9000, s. (2008). *Norma internacional ISO*. Ginebra.
- Mendez Garcia, J. C., Jaramillo Vigueras, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestion de la calidad en procesos de servicios y Productos.PDF*. mexico.
- Mexico, U. N. (1994). *Guia tecnica para la elaboracion de manual de procedimientos*. mexico.
- Panama, U. d. (2009). *Guia tecnica para la elaboracion de manual de procedimeintos*. panama.

4.4 ANEXOS

FORMATO 1. PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO		Código:	
	Nombre del procedimiento		Fecha:	
			Versión:	
			Página: ____ de ____	
Unidad administrativa:		Área responsable:		
Propósito del procedimiento:				
Alcance:	EMPIEZA:			
	INCLUYE:			
	TERMINA:			
PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Recursos	Tecnológicos:			
	Humanos:			
	Logísticos:			
Normas y/o políticas de Operación				

FORMATO 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	PROCEDIMIENTO		Código:
	Nombre del procedimiento		Fecha:
			Versión:
			Página: ____ de ____
Unidad administrativa:		Área responsable:	
Descripción de actividades			
paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)

FORMATO 3. DIAGRAMA DE FLUJO


	PROCEDIMIENTO	Código:
	Nombre del procedimiento	Fecha:
		Versión:
		Página: ____ de ____
Unidad administrativa:	Área responsable:	

Diagrama de Flujo